



Dirección General de los Estudios de Postgrado
Facultad de Humanidades y Educación
Doctorado en Educación
Línea de Investigación: Tecnología de la información y la comunicación (TIC)

**MODELO TEÓRICO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS
APRENDIZAJES EN EDUCACIÓN SUPERIOR. CASO: UNIVERSIDAD DE
LAS ARTES, LAS CIENCIAS Y LA COMUNICACIÓN (UNIACC), CHILE**

Luzmara Luzmila Urbina Ricaurte
Tutor: Dr. Fidias Arias

Tesis Doctoral presentada al Programa de Doctorado en Educación en cumplimiento
parcial de los requisitos para optar al título de Doctor en Educación

noviembre, 2022



UNIVERSIDAD CATOLICA ANDRES BELLO

Urb. Montalbán - La Vega - Apartado 29068

Teléfono: 407-42-68 y 407-42-69 Fax: 407-43-52

Estudios de Postgrado

**ACTA DE EVALUACIÓN DE PRESENTACIÓN Y DEFENSA
DE TESIS DOCTORAL
DOCTORADO EN EDUCACIÓN**

Nosotros, Doctores **Fidias Arias Odón** (tutor), **Gemma Utrera Segovia** y **Pablo Vicente Ojeda**, designados por el Consejo de Postgrado el día **cuatro** de **octubre** de **dos mil veintidós**, para conocer y evaluar, en nuestra condición de jurado, la Tesis Doctoral **“MODELO TEÓRICO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS APRENDIZAJES EN EDUCACIÓN SUPERIOR. CASO: UNIVERSIDAD DE LAS ARTES, LAS CIENCIAS Y LA COMUNICACIÓN (UNIACC), CHILE”**, presentada por la ciudadana **Luzmara Luzmila Urbina Ricaurte**, N° de cédula de identidad: 18.540.930, para optar al título de **Doctora en Educación**.

Declaramos que:

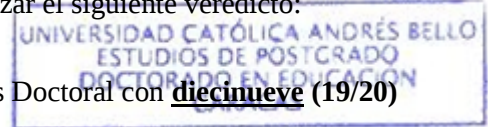
Hemos leído el ejemplar de la Tesis Doctoral que nos fue entregado con anterioridad por la Dirección del Postgrado de Humanidades y Educación.

Después de haber estudiado dicho trabajo, presenciamos la exposición del mismo, el día **diecisiete** de **noviembre** de **dos mil veintidós**, a través de la cuenta de la plataforma ZOOM institucional de la Universidad Católica Andrés Bello, donde la doctoranda **Luzmara Luzmila Urbina Ricaurte** expuso y defendió el contenido de la tesis en referencia.

Hechas por nuestra parte, las preguntas y aclaratorias correspondientes y, una vez terminada la exposición y el ciclo de preguntas, hemos considerado formalizar el siguiente veredicto:

APROBADO

Hemos acordado calificar la presentación y defensa de la Tesis Doctoral con **diecinueve (19/20) puntos**.



El modelo teórico generado constituye un aporte relevante para la institución objeto de estudio, con perspectivas de ser extensivo a otras instituciones universitarias.

En fe de lo cual, nosotros los miembros del jurado designado, firmamos la presente acta en Caracas, al diecisiete (17) día del mes de **noviembre** de **dos mil veintidós**.

Fidias Arias Odón
C.I. 6.525.025

Gemma Utrera Segovia
C.I. 6.249.993

Pablo Vicente Ojeda
C.I. 3.959.234

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal el desarrollo de un modelo teórico de evaluación de la calidad de los aprendizajes en educación superior, específicamente los adquiridos por los estudiantes en las distintas modalidades de estudio impartidas en la UNIACC, Chile. Esta investigación se enmarca en el paradigma pragmático, por lo que se adoptó un enfoque mixto con la utilización de métodos y técnicas, tanto cuantitativas como cualitativas en una misma investigación, apoyado en diseños de investigación de campo. La población estudiantil estuvo integrada por 5200 estudiantes de todas las carreras. Para la fase cuantitativa se seleccionó una muestra probabilística al azar simple de 150 estudiantes, distribuidos equitativamente entre las tres modalidades: presencial, semi-presencial y en línea. Para la fase cualitativa se escogieron 30 profesores de la UNIACC como informantes claves, que hayan trabajado en las diferentes modalidades de estudios (10 profesores seleccionados por cada modalidad). Para la recolección de datos se aplicó a los estudiantes un cuestionario de enunciados y preguntas tipo escala de 3 niveles: alto, medio y bajo. Luego se realizaron entrevistas semiestructuradas con preguntas abiertas a los profesores. Dichos instrumentos se sometieron a validación mediante juicio de expertos. En el análisis realizado se evidencia que el nivel de calidad del aprendizaje que obtienen los estudiantes en las tres modalidades de estudios (En línea, Presencial y Semipresencial) en la UNIACC es alto. Lo anterior está enmarcado en la planificación y calidad del proceso educativo. En concreto, la presente investigación es un aporte para la construcción de un Modelo Teórico de Evaluación de la Calidad, que responda a sus necesidades y características particulares, que garantice los procesos necesarios y que permita identificar en todo momento, la calidad de los aprendizajes que adquieren los estudiantes en cualquiera de la modalidad de estudios que seleccionen, y además, que permita garantizar la formación de profesionales integrales, así como ampliar el abanico de oportunidades para la acreditación de la universidad por parte del CNA (Comisión Nacional de Acreditación).

Palabras clave: modelo teórico, evaluación, calidad de aprendizaje, presencial, semi-presencial, en línea.

ABSTRACT

The main objective of this research was the development of a theoretical model for evaluating the quality of learning in higher education, specifically those acquired by students in the different study modalities taught at UNIACC, Chile. This research is part of the pragmatic paradigm, so a mixed approach was adopted with the use of methods and techniques, both quantitative and qualitative in the same investigation, supported by field research designs. The student population was made up of 5,200 students from all careers. For the quantitative phase, a simple random probabilistic sample of 150 students was selected, equally distributed among the three modalities: face-to-face, semi-face-to-face and online. For the qualitative phase, 30 UNIACC professors were chosen as key informants, who have worked in the different study modalities (10 professors selected for each modality). For the data collection, a questionnaire of statements and questions type scale of 3 levels was applied to the students: high, medium and low. Semi-structured interviews with open questions were then conducted with the teachers. These instruments were submitted to validation through expert judgment. In the analysis carried out, it is evident that the level of quality of learning obtained by students in the three study modalities (Online, Face-to-face and Blended) at UNIACC is high. This is framed in the planning and quality of the educational process. Specifically, this research is a contribution to the construction of a Theoretical Model of Quality Assessment, which responds to their particular needs and characteristics, which guarantees the necessary processes and which allows to identify at all times, the quality of the learning that takes place. students acquire in any of the study modalities they select, and also, that allows guaranteeing the formation of integral professionals, as well as expanding the range of opportunities for the accreditation of the university by the CNA (National Accreditation Commission).

Keywords: theoretical model, evaluation, learning quality, face-to-face, semi-face-to-face, en línea.

AVAL DE TUTOR

Quien suscribe, Dr. Fidias Gerardo Arias Odón, titular de la cedula de identidad N° 6.525.025, en mi carácter de Tutor de la Tesis titulada **MODELO TEÓRICO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS APRENDIZAJES EN EDUCACIÓN SUPERIOR. CASO: UNIVERSIDAD DE LAS ARTES, LAS CIENCIAS, Y LA COMUNICACIÓN (UNIACC), CHILE**, realizada por la doctorando(a) Luzmara Luzmila Urbina Ricaurte, cédula de identidad N° 18.540.930, para optar al título de Doctor en Educación, hago constar que esta Tesis Doctoral reúne los requisitos exigidos por la Universidad Católica Andrés Bello y avalo para que sea sometida a la evaluación por parte del jurado examinador que el consejo del Postgrado designe y que posteriormente se haga su presentación pública y oral, como requisito final de grado.

En Caracas, a los 04 días del mes de julio 2022.

Atentamente,

Fidias G. Arias Odón

TABLA DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I	13
EL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN.....	13
1.1. Planteamiento del problema	13
1.2. Justificación e Importancia	19
1.3. Objetivos de la investigación	22
1.3.1. Objetivo general	22
1.3.2. Objetivos específicos.....	22
CAPÍTULO II	23
MARCO TEÓRICO.....	23
2.1. Antecedentes	23
2.2. Bases teóricas	31
2.2.1. Las TIC en la educación	31
2.2.2. Estándares de competencias TIC en Educación.....	32
2.2.3. Educación Virtual	34
2.2.4. Educación Presencial.....	34
2.2.5. Educación Semi-presencial	35
2.3. El proceso de la calidad en la educación	35
2.4. Modelos de evaluación de la calidad en educación.....	39
2.5. CALED (Instituto Latinoamericano y del Caribe de Calidad en Educación Superior a Distancia).....	46
2.6. Algunos Modelos existentes por Regiones (Periodo 1994 – 2016)	50
2.6.1. Modelos Americanos	50
2.6.2. Modelos Europeos y otros países.	52
2.7. El Sistema actual de Acreditación en Chile.....	55
2.8. Proyecto Educativo UNIACC (2015-2019).....	59
CAPÍTULO III.....	60
MARCO METODOLÓGICO	60
3.1. Paradigma y enfoque de investigación	60

3.2.	Fundamentación ontoepistemológica del enfoque mixto de investigación	61
3.7.	Población y Muestra.....	63
3.8.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	64
3.9.	Cuadro de operacionalización de variables (fase cuantitativa)	65
CAPÍTULO IV.....		67
RESULTADOS		67
CAPÍTULO V		96
CONCLUSIONES.....		96
CAPÍTULO VI.....		100
MODELO TEÓRICO DE EVALUACIÓN		100
Referencias.....		109
ANEXOS		117
Anexo A: Instrumento aplicado a los estudiantes		118
Anexo B: Guion de entrevista semi-estructurada aplicada a los profesores		119

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Definiciones de la calidad en la educación virtual.....	36
Tabla 2. Estructura del modelo	44
Tabla 3. Síntesis de características de modelos americanos analizados	50
Tabla 4. Síntesis de características de modelos europeos analizados	52
Tabla 5. Diagnóstico del modelo actual de evaluación de la calidad de los aprendizajes de la Universidad UNIACC.....	67
Tabla 6. Opinión sobre el nivel de calidad de los aprendizajes logrados en la modalidad en línea.....	68
Tabla 7. Opinión sobre el nivel de asimilación de los contenidos durante la modalidad en línea.....	70
Tabla 8. Opinión sobre el nivel de aprovechamiento de la modalidad en línea.....	71
Tabla 9. Opinión sobre la cantidad de dudas que quedaron en la modalidad en línea.....	73
Tabla 10. Opinión sobre el nivel que le facilitó el aprendizaje en la modalidad en línea.....	74
Tabla 11. Opinión sobre el nivel de efectividad de la modalidad en línea sobre la calidad del aprendizaje	76

ÍNDICE DE FIGURAS Y GRÁFICOS

Figura 1. Alcances del modelo de gestión de calidad académica	37
Figura 2. Componentes de la acreditación institucional	40
Figura 3. Despliegue del Modelo.....	43
Figura 4. Organigrama consejo directivo CALED	47
Figura 5. Diseño de investigación mixta secuencial	61
Figura 6. Opinión sobre el nivel de calidad de los aprendizajes logrados en la modalidad en línea.....	68
Figura 7. Opinión sobre el nivel de asimilación de los contenidos durante la modalidad en línea.....	70
Figura 8. Opinión sobre el nivel de aprovechamiento de la modalidad en línea	72
Figura 9. Opinión sobre la cantidad de dudas que quedaron en la modalidad en línea	73
Figura 10. Opinión sobre el nivel que le facilitó el aprendizaje en la modalidad en línea	75
Figura 11. Opinión sobre el nivel de efectividad de la modalidad en línea sobre la calidad del aprendizaje	76
Figura 12. Modelo Gráfico de Evaluación de la Calidad de los Aprendizajes en Educación Superior dirigido a la UNIACC, Chile.	103

AGRADECIMIENTO

En primer lugar le agradezco a Dios, que me guía siempre, toda la gloria sea para él; en segundo lugar a mi mamá por su constante insistencia y apoyo incondicional durante todos estos años para poder cumplir con este objetivo académico.

Además, mis más sinceros agradecimientos a los Doctores: Fidias Arias Odón, Mariano Fernández, y Marvin Ricaurte, por sus asesorías y orientaciones. Igualmente a la Profesora Alexandra Irigoyen, por su disposición siempre a colaborar en las informaciones solicitada, siempre muy oportuna.

Asimismo, a los doctores Pablo Ojeda y Gemma Utrera, quienes fungieron en calidad de jurados.

De igual forma, quiero extender mi gratitud a Felipe Vera, Director de Desarrollo Curricular en la UNIACC, y a los distintos Decanos y Directores de las Facultades.

Por último pero no menos importante, gracias por acompañarme y enviarme las mejores vibras, hermano de la vida Jean Alberto y María J.

A todos muchas gracias.

Yeigar, lo logré.

INTRODUCCIÓN

Según Morles (1992) la tesis doctoral es el mejor exponente de trabajos que consisten en “verdaderas creaciones intelectuales” dirigidas a formular nuevas teorías o modelos. En consecuencia, el presente estudio consistió en el desarrollo de un modelo teórico de evaluación de calidad en educación superior, específicamente para la Universidad de las Artes, las Ciencias y la Comunicación (UNIACC) ubicada en Santiago de Chile. Para el logro de dicho objetivo se revisaron diversos modelos de evaluación de la calidad, a partir de los cuales se creó uno adaptado al contexto de las necesidades particulares de la universidad UNIACC. Además, fueron sometidos a un proceso de análisis, los cursos virtuales, presenciales y semipresenciales desarrollados en dicha universidad, considerando el análisis de un conjunto de variables que intervienen en el aprendizaje.

Se espera que los resultados y el modelo generado en esta investigación, contribuyan con el mejoramiento del proceso formativo, promover la cultura de la calidad, servir de referente en la comunidad académica, y generar en el ámbito universitario la credibilidad en el trabajo realizado, como lo expresan Casadie, Jerez y Barrios (2012).

La realidad del e-learning ha venido cambiando de acuerdo con la visión en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), la cual es diferente para distintos sectores, pero el problema de la calidad subyace en el elemento decisivo a la hora de elegir el camino de la formación (Mejía y López, 2016). Para esto es necesario contar con adecuados recursos que deben contemplar desde los programas educativos, docentes con competencias pedagógicas y digitales, óptimo funcionamiento de la plataforma virtual, adecuados equipos computacionales e infraestructura con redes adecuadas para su funcionamiento y personal con amplia experiencia en su operación y mantenimiento, a esto se debe sumar un proceso administrativo adecuado que contribuya con la planeación estratégica en la postulación de los objetivos desarrollados por la organización educativa.

Por otra parte, el contexto actual de pandemia por el Covid-19, ha limitado y transformado gran parte de las actividades laborales, académicas y personales. No obstante, esta situación no alteró la factibilidad o viabilidad de llevar a cabo esta investigación dado que se adaptó al uso de nuevas modalidades y tecnologías de recolección de datos en línea.

A continuación, se presenta la descripción de los diferentes capítulos que conforman la estructura de esta investigación.

- El Capítulo I contiene la problemática que se investigó y justificación del estudio, además de los objetivos de la investigación, referidos concretamente al desarrollo del modelo teórico de evaluación.
- El Capítulo II, contiene la revisión de la literatura científica presente en sitios web, y expone en forma exhaustiva los temas de educación virtual, presencial, semipresencial y calidad educativa a partir de diferentes elementos que la componen.
- En el Capítulo III, se encuentra el diseño metodológico que se utilizó para el desarrollo de una investigación de enfoque mixto: cuantitativa y cualitativa, asimismo, se describen los instrumentos utilizados para la recolección de la información junto con las técnicas de análisis, tanto como cuantitativo (estadístico) como cualitativo, para dar respuesta a los objetivos planteados.
- En el Capítulo IV se presentan los resultados obtenidos, los cuales estuvieron representados por encuestas dirigidas a estudiantes y entrevistas a profesores que estudian/trabajan en la modalidad de estudios en línea, presencial y semi presencial en la UNIACC.
- El Capítulo V corresponde a las conclusiones y recomendaciones.
- Por último, en el Capítulo VI se presenta el Modelo Teórico de Evaluación de Calidad de los Aprendizajes en Educación Superior, como aporte para esta universidad.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La génesis de la Universidad de las Artes, las Ciencias y la Comunicación UNIACC, se remonta a 1981 cuando se creó el centro de formación técnica denominado Instituto Superior de Artes y Ciencias de la Comunicación (CFT IACC). Se trató del primer centro de estudios superiores en Chile especializado en la formación de profesionales para el mundo de las comunicaciones. (UNIACC, 2018)

De esta forma, se generaron programas de estudio y carreras conducentes a la formación de técnicos de nivel superior en las áreas de comunicación audiovisual y publicidad. En 1987, el CFT IACC accedió al reconocimiento oficial y se convirtió en el Instituto Profesional IACC. Así, en 1989, con el apoyo de destacados profesionales, se fundó la Universidad de Artes, Ciencias y Comunicación, UNIACC.

La UNIACC nació con el propósito de desarrollar un proyecto institucional y académico comprometido con el fomento del arte, la cultura, las humanidades, las nuevas tecnologías y las comunicaciones. La universidad comenzó a impartir las carreras de Periodismo y Arquitectura en 1991. Paralelamente, comenzó a desarrollar una estructura de gestión institucional y autoevaluación, dirigida a mejorar en forma sistemática y continua sus procesos, métodos y procedimientos. (UNIACC, 2018)

A medida que el proyecto académico de la universidad adquiría mayores niveles de logro y consolidación, se incorporaron nuevas carreras y programas. En 1993, la institución abrió las carreras de Psicología, Relaciones Públicas, Publicidad y Diseño. Junto con la ampliación de la oferta académica, la UNIACC incrementó su infraestructura física y tecnológica, con sistemas, laboratorios temáticos y equipamiento avanzado.

En esta fase de su vida institucional, la universidad promovió fuertemente las relaciones internacionales, constituyendo una amplia red de vínculos y contactos con instituciones académicas de gran prestigio en América Latina, Estados Unidos y la Unión Europea. En 1998, la universidad dio un paso decisivo en la proyección pública de su quehacer académico, al inaugurar las transmisiones de su Canal de Televisión en la banda UHF. El Canal 34 TV UNIACC se integró luego en un proyecto más amplio de extensión universitaria, fusionándose con Radio UNIACC, la que partió como una experiencia de difusión interna. Hoy se ha convertido en una emisora que transmite las 24 horas del día por Internet, gracias al trabajo y creatividad de los estudiantes de la universidad. (UNIACC, 2018)

El Consejo Superior de Educación, en diciembre de 1999, certificó la plena autonomía institucional de la universidad, lo que la habilita para otorgar títulos y grados académicos en forma independiente, a partir de esa fecha. En este escenario, La UNIACC emprendió una ambiciosa reforma de sus programas curriculares, ocasionando en el año 2000 que nacieran nuevas carreras y programas de formación continua, especialmente diseñados para profesionales insertos en el contexto laboral. (UNIACC, 2018)

La UNIACC, es una universidad privada chilena, orientada a las carreras de la industria de las comunicaciones, las ciencias y las artes. Constituye una referencia en este ámbito en toda Latinoamérica. Fue la primera universidad en implementar la carrera de comunicación audiovisual en Chile; también fue una de las primeras universidades chilenas en dictar un programa de educación a distancia en modalidad e-learning desde el año 1996. Hoy, ofrece diversos programas académicos en esta modalidad a través de e-campus, que es la plataforma de la universidad; manteniendo además las modalidades presenciales y semipresenciales. (UNIACC, 2018)

El e-learning, conocido también como aprendizaje electrónico, aprendizaje en red, teleformación, aprendizaje virtual, aprendizaje en línea puede definirse como un entorno de aprendizaje abierto o cerrado (Cabero, 2006), formal o no formal (Svensson,

Ellström & Aberg, 2004), que utiliza herramientas pedagógicas, a través de las redes y las tecnologías basadas en Internet, con el fin de facilitar el aprendizaje de todos los participantes.

En los últimos años, el e-learning ha crecido rápidamente, como todo lo referente al campo de la tecnología, y su utilización también ha aumentado en los entornos formativos en término general. Sin embargo, las herramientas tecnológicas diseñadas o adaptadas al campo pedagógico no van acompañadas de una propuesta metodológica, puesto que los desarrollos tecnológicos son más rápidos que los pedagógicos.

Pineda, Espona, Ciraso-Calí, Quesada y Valdivia (2016) realizan una amplia revisión de distintos autores y resumen las modalidades de la formación e-learning en las siguientes: a) itinerarios en b-Learning (blended learning), los cuales son una combinación virtual y presencial; b) contenidos e-learning sin tutoría; c) acceso abierto a una librería de contenidos; d) organización de clases virtuales; e) itinerarios 100% a distancia, con tutorías; e) Serious Game, también llamados juegos formativos y f) m-Learning referido al e-Learning móvil. También, se pueden encontrar otras modalidades como u-Learning que estudia el aprendizaje ubicuo, referido al aprendizaje que se realiza en cualquier momento y en cualquier lugar, y t-Learning, especializado en el aprendizaje por televisión.

Existen dos categorías que tienen particular relevancia en la implementación de las nuevas generaciones dentro de las modalidades de aprendizaje a distancia abiertas y flexible: una relacionada al impacto de la inmersión digital en el aprendizaje, otra orientada a las características personales y de comportamiento distintivo de esta generación (Bullen & Morgan, 2015). Estas características mencionadas las ofrecen plataformas en línea, los “Cursos Masivos Abiertos en Línea” (MOOC), M-learning, Serious Game, entre otras tecnologías que facilitan el aprendizaje en línea.

Mientras que Stephenson y Sangrá (2003) plantean que los modelos pedagógicos aplicados en las diferentes modalidades e-learning pueden ser tres: 1) transmisivos, 2)

aprender por la práctica o learning by doing, y 3) colaborativos. El profesor debe ejercer un mayor control en el inicio de la actividad y del curso, pero luego debe ir cediendo gradualmente el control a los estudiantes y las únicas modalidades que adquieren valor pedagógico son aquellas que actúan como artefactos mediadores entre el docente y el alumnado o entre iguales, proporcionando un contexto educativo singular y virtual facilitador de procesos interactivos.

Las posibilidades de aplicación de estos modelos de e-learning en la UNIACC varían en función de la gama de actividades a realizar y de los objetivos planteados; a partir de ello se establecen dentro de su ciclo y modelo metodológico de aprendizajes, ciertas fases y etapas que orientan al desarrollo del aprendizaje significativo por parte del estudiante aplicable a cualquier modalidad. (UNIACC, 2018)

Dentro del ciclo de aprendizaje, reconocen cinco (5) momentos que se van enmarcando en todo el proceso y experiencia de aprendizaje, como son: reconocimiento de aprendizajes previos, problematización, práctica reflexiva, resignificación y creación-transformación. Como modelo metodológico, el enfoque está centrado en estructurar la planificación y organización de experiencias de aprendizaje a mediar dentro del aula, concretándose esto a través de plan de asignatura; tomando en cuenta los mecanismos evaluativos más adecuados donde converjan: contenidos, metodología de aprendizaje y evaluación. (UNIACC, 2018)

Es muy probable que cada formador y profesional que interviene en una plataforma tenga una perspectiva pedagógica diferente. Por lo tanto, la imagen pedagógica del e-learning no es uniforme ni directa (Stephenson y Sangrá, 2003). En este caso, se hace necesario que todo el equipo profesional de la plataforma conozca las posibilidades y las propuestas metodológicas de la entidad formadora para que el aprendizaje se produzca de la forma más flexible, accesible, práctica, contextualizada y funcional posible (Martin, 2014).

En este contexto, la UNIACC facilita a todo el equipo de profesionales de la plataforma, manuales de estilo detallados para elaborar acciones formativas con

criterios comunes, utilizando la plataforma de código abierto Moodle como su entorno cerrado de aprendizaje. Moodle, según varios estudios Graf & List, (2005) sostienen que ésta es la plataforma mejor valorada. Esto se debe en gran parte, según estos autores, a que Moodle, al ser de código abierto y al estar traducida a 91 idiomas, cuenta con una red mundial de colaboradores. Ello ha permitido que, desde su creación en 1999, siempre se estén creando y mejorando herramientas y actividades. Según los estudios de Barge y Londhe (2014) Moodle, es la plataforma que más destaca por su flexibilidad, personalización y seguridad.

En la UNIACC la modalidad en línea, ha permitido innovar en la construcción de aprendizajes, combinando la utilización de múltiples recursos multimedia (videos, módulos interactivos, animaciones, juegos, quiz, interacción virtual, biblioteca digital, videoconferencias, salas virtuales, entre otros), a través de la plataforma de aprendizaje virtual de la universidad (ecampus); sin embargo, la UNIACC en estos momentos presenta un desafío y un gran reto, como es la carencia de un Modelo Teórico de Evaluación para Educación Superior que responda a sus necesidades particulares actuales, que le permita detectar las fallas o debilidades y fortalezas de cada una de las Modalidades de Estudios que ofrece, para así poder demostrarle al estudiante, que es indiferente la modalidad de estudio que seleccione, porque igual tendrá la misma calidad en el aprendizaje que recibe.

Es decir, la Universidad necesita un Modelo que le ofrezca seguridad al estudiante en la calidad de aprendizaje que recibirá, porque de no ser así se corre el riesgo que los alumnos se desmotiven y la universidad poco a poco baje la matrícula (deserción estudiantil), igual la deserción de los profesores también se podría producir y así de otro personal, acarreando con ello que la universidad presente poca credibilidad y hasta pueda llegar al límite de no ser acreditada. Dentro de esta problemática, también es importante resaltar, el hecho que la modalidad en línea ha venido expandiéndose de forma importante, (no así tanto la modalidad presencial y semipresencial, especialmente en esta coyuntura de pandemia, donde la universidad se volcó al trabajo únicamente en

línea), generando cada día más demanda, tanto en pregrado como en postgrado, esto crea la necesidad de analizar los componentes de la calidad educativa, ya que los programas de educación en línea conllevan grandes desafíos y era necesario analizar aspectos como el diseño y desarrollo de los mismos (González, 2019), que en el caso de la UNIACC hubo que tomar en cuenta que se encuentra acreditada por 3 años, y espera que esta acreditación se extienda a 5 años, pero todo dependerá de la credibilidad y claridad que se le presente a los estudiantes, la garantía de la calidad de los aprendizajes que recibirán independientemente de la modalidad de estudios que seleccionen.

Como resultado de esta investigación, se logró diseñar un Modelo Teórico de Evaluación de la Calidad de los Aprendizajes en Educación Superior que responde a las características y necesidades de la universidad UNIACC, además se da respuesta a estas y otras interrogantes, como son: ¿Cuál es la opinión de los alumnos respecto a la calidad de los aprendizajes obtenidos a través de las diferentes modalidades de estudio? ¿Cuál es la percepción de los profesores en relación con la calidad de los aprendizajes logrados por sus estudiantes en las diferentes modalidades? ¿Qué diferencias se observan en la calidad de los aprendizajes adquiridos en la modalidad en línea con los obtenidos en períodos anteriores en la modalidad presencial y semi-presencial, en función de la información suministrada por las distintas fuentes?

En este contexto, se entendió que no era suficiente solo con garantizar la formación académica del estudiante, sino además, que esta formación impacte positivamente en el desempeño profesional de éste, una vez que egrese de la universidad, independientemente de la modalidad en que haya cursado sus estudios y se incorpore al campo laboral (tomando en cuenta que su formación de algún modo reflejará el sello de la universidad), es decir se evaluó la calidad del producto, entendiendo como producto el aprendizaje esperado de los estudiantes.

Hay que tomar en cuenta que la calidad en los aprendizajes no solo es un problema de la UNIACC, este es un tema de suma importancia que ha venido siendo abordado últimamente por países y organizaciones que lo consideran el principal factor

para asegurar el futuro de los estudiantes. En el caso específico del e-learning, se puede decir que ha ido acompañado del éxito en la formación virtual, reflejado en la creación de universidades con esta modalidad en todo el mundo, haciendo necesario tener sistemas que garanticen la Calidad de la Educación que se oferta en estas instituciones. (UNIACC, 2018)

Para asegurar la Calidad del e-learning ya se han creado y se utilizan en muchas universidades del mundo, Modelos de Evaluación de la Calidad, estos modelos han sido elaborados por organismos, instituciones, investigadores o por las propias universidades. Existen diferentes opiniones respecto a cómo debe ser evaluada la calidad de los servicios formativos de las universidades que trabajan con educación virtual. Es por ello que algunas universidades ya han logrado desarrollar modelos propios para la evaluación de la calidad de sus programas virtuales; sin embargo, existen otras que sostienen que pueden aplicarse los mismos modelos de evaluación de la formación presencial. (UNIACC, 2018)

Una vez que se estableció ese contexto, se fueron seleccionando los factores que se tomaron en cuenta como estándares de medición de la calidad y enumerando los indicadores referenciales. El modelo resultante fue sometido a un proceso de validación por expertos de la universidad UNIACC y otras universidades de Chile que trabajan con la modalidad de educación virtual. Los resultados de la validación permitieron corregir algunos aspectos, que fueron reelaborados tomando en cuenta las observaciones realizadas por los expertos, dando como resultado final el diseño del Modelo de Evaluación de Calidad de los Aprendizajes en Educación Superior, como aporte para la UNIACC.

1.2. Justificación e Importancia

Es fundamental que la UNIACC desarrolle adecuados procesos educativos que garanticen la calidad de los aprendizajes que adquieren los estudiantes en la modalidad de estudios que seleccionen, es por ello necesario que cumpla con los requisitos para conseguir la acreditación total por cinco años, ya que como mencioné anteriormente, está acreditada hasta ahora, solo por tres años tanto como universidad, como de las distintas carreras y programas que ofrece. Es importante resaltar que en Chile el 100% de las universidades tradicionales están acreditadas institucionalmente, y sólo el 85% de las universidades privadas autónomas lo está (CNA, 2019). Lo cual deja a la UNIACC en una posición de desventaja frente a la competencia, sin embargo, pudiendo demostrar entre otros aspectos, que la calidad de los aprendizajes que obtienen sus estudiantes se ubica dentro de los estándares establecidos a nivel mundial; esto pudiera abrir un abanico de oportunidades, permitiéndoles demostrar la equivalencia, independientemente la modalidad de estudios que elija el estudiante. Todos estos son aspectos positivos que en el futuro refuercen a la universidad en su aspiración de acreditación por el máximo de años establecidos en la ley (7 años). (UNIACC, 2018)

Por otra parte, con la incorporación de las TIC, la educación se ha convertido en un proceso que va más allá de las herramientas tecnológicas, haciendo referencia a la construcción didáctica y del aprendizaje significativo con base en la tecnología, en estricto orden pedagógico se habla del uso tecnológico en la educación. Este aprendizaje significativo, resulta relevante porque es un fin importante que busca la educación cuando los estudiantes logran la adquisición del conocimiento. (UNIACC, 2018)

En este sentido, la justificación de esta investigación se manifestó en la necesidad de contar con un modelo teórico para evaluar la calidad de los aprendizajes que obtienen los estudiantes, más allá de la modalidad de estudios que se encuentren cursando, pero también por lograr obtener los datos que permitieron identificar cuáles eran los factores determinantes al momento de evaluar la calidad de los aprendizajes y esto puede contribuir como dato relevante para que la UNIACC pueda dar los primeros pasos para lograr la multimodalidad en la oferta académica Este modelo

teórico suministrará las bases, principios y conceptos a tomar en cuenta para la evaluación de la calidad de los aprendizajes en la UNIACC y permitirá medir independientemente de la modalidad de estudio, el aprendizaje logrado por los estudiantes y brindar orientaciones para que la oferta académica pueda apuntar a la multimodalidad, como lo expresé anteriormente.

Los resultados de la investigación beneficiarán en primera instancia a los estudiantes como protagonistas de esta indagación ya que se quiere garantizar que estos logren los objetivos o competencias esperados, donde la modalidad no sea un elemento diferenciador ni represente un obstáculo para lograr el perfil de egreso, y la institución tendrá un precedente, logrando identificar cuáles son esos factores que permitirán detectar la calidad de los aprendizajes como elemento bandera dentro de su oferta académica; obteniendo en perspectiva uno de los aspectos fundamentales del mejoramiento en los servicios educativos, contribuyendo con esto a mejorar los diferentes procesos de aprendizaje y, por lo tanto, su calidad a través del uso de las TIC.

Por ello, se espera contribuir en garantizar el alcance de los estándares de calidad de los aprendizajes establecidos a nivel mundial; y asimismo abrir un abanico de oportunidades para evaluar la calidad de los aprendizajes en todas las modalidades de estudios, que permita demostrar la equivalencia, independientemente la modalidad de estudios que elija el estudiante. Todo esto conforma un conglomerado que sumará aspectos positivos que se espera contribuyan en el futuro cercano, a la acreditación definitiva de la Universidad por el máximo de años establecidos en la ley, como son 5 años. En síntesis, actualmente la UNIACC carece de un modelo teórico que le permita evaluar la calidad de los aprendizajes que obtienen sus estudiantes en cualquiera que sea la modalidad en la que cursen estudios, es por eso que esta investigación proveerá evidencias que permitan a esta universidad poder evaluar la calidad de los aprendizajes de sus estudiantes en cualquier fase del proceso, en cada una de las modalidades de estudios que aquí se ofrecen.

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- Desarrollar un modelo teórico de evaluación de la calidad de los aprendizajes en educación superior, específicamente los adquiridos por los estudiantes en las distintas modalidades de estudios impartidas en la universidad UNIACC, Chile.

1.3.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar el modelo actual de evaluación de calidad del aprendizaje en la UNIACC.
- Conocer la opinión de los alumnos respecto a la calidad de los aprendizajes obtenidos a través de las diferentes modalidades de estudio.
- Explorar la percepción de los profesores en relación con la calidad de los aprendizajes logrados por sus estudiantes en las diferentes modalidades.
- Diseñar los componentes del modelo de evaluación de la calidad del aprendizaje para la UNIACC en las diferentes modalidades de aprendizaje.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A continuación se presentan artículos científicos de investigaciones que desarrollaron temas concernientes a la calidad en la educación universitaria, con distintos enfoques como: objetos, programas, modalidades; así como también las primeras luces relacionadas a las metodologías:

Ortiz-López et al., (2021), plantearon la idea (que aún no se ha implementado ya que se hará dentro de periodo 2021-2022) de un modelo para la evaluación de la calidad en e-learning dentro de la educación superior, denominado: “Calidad en e-Learning: Identificación de sus dimensiones, propuesta y validación de un modelo para su evaluación en Educación Superior”, tomando en cuenta el contexto actual que se vive a partir de la pandemia por Covid-19, que de forma imprevista se ha obligado al ambiente educativo migrar a modalidades de estudio a distancia con el uso diversas plataformas virtuales orientadas a educación, generando esto un ajuste no solo en la didáctica por parte de los docentes dentro de su práctica, sino que también, voltea la mirada hacía los programas de estudio, la institucionalidad, y los procesos de calidad.

En este caso particular, para la propuesta del modelo, hicieron una revisión de los ya existentes y de acuerdo a estos, determinaron cuales serían las dimensiones de interés que manejarían para la investigación (4): *calidad de la institución, calidad docente, calidad del sistema de aprendizaje o plataforma, calidad de la evaluación del programa*; y a partir de estos establecieron sub-dimensiones (12) e ítems (74), estos fueron validados a través de un conjunto de jueces expertos en el área de evaluación de la calidad y de e-learning, lo cual arrojó un nivel de aceptación y conformidad por parte

de éstos frente al modelo planteado. Al final, como resultado del proceso de análisis encontraron que en comparación con los modelos revisados que fungieron como antecedentes, estos carecen de algunos indicadores que de acuerdo con esta investigación se consideran relevantes en cuanto a una mirada global respecto a quienes deben considerarse parte del proceso de evaluación de la calidad en e-learning a nivel de educación superior.

Kazaine (2017) presentó en su investigación “la evaluación de los materiales electrónicos”, específicamente en la modalidad de educación a distancia, para establecer el modelo para evaluar la calidad se tomó en cuenta la literatura y la experiencia propia de la autora, quien definió tres niveles de impacto: calidad de criterios (formalidad, didáctica, medios, uso), calidad de los subcriterios y las referencias (literaturas); ahora bien, estos datos fueron incorporados a un software de ingeniería, que contrasta estos aplicados a los estudiantes y así recoger los datos relevantes, el software al procesarlo arroja los resultados finales a través de porcentajes. Luego de la implementación del software se obtuvo que este puede ser aplicado por desarrolladores de cursos, administradores de programas y cualquier persona que se encuentre en este entorno o su actividad esté relacionada a procesos de evaluación en investigaciones de modalidad e-learning.

Marciniak (2015) indagó respecto a una “Propuesta metodológica para la aplicación del benchmarking internacional en la evaluación de la calidad de la educación superior virtual”, proponiendo la implementación de la metodología de Benchmarking que está orientada hacia los estándares más utilizados en entornos empresariales, pero en este caso adaptados al entorno universitario, impulsando así para el caso de este estudio que se desarrolló en la Universidad de Polonia, que pueda compararse con otras universidades aproximadamente con características similares, de esta forma según los resultados obtenidos, esto les permitió hacer una revisión interna para evaluar y mejorar todo lo relacionado a la calidad de la educación virtual.

Misut y Pribilova (2014) en la investigación “Medición de la calidad en el contexto del e-learning”, hace mención al termino e-learning a todo lo concerniente a las mejoras para las tecnologías de aprendizaje, ya que el enfoque estuvo orientado hacia la exploración de métodos, modelos existentes que permitan hacer una revisión de estos componentes, para ello decidieron seleccionar el modelo Kirkpatrick de cuatro niveles: (1) Diseño y verificación de un sistema de medición directa para una educación de alta calidad; (2) Diseño y verificación de acciones para mejorar la educación de alta calidad; (3) Diseño y verificación de acciones para eliminar la desigualdad de información en relación al público; (4) Diseño y verificación de evaluar los resultados de las acciones, pero realizándole modificaciones para ajustarlo a la modalidad b-learning.

Para Misut y Pribilova (2014), estas modificaciones permitieron recoger una data específica las cuales fueron reflejadas en las conclusiones de las investigaciones, siendo una de ellas el aporte a las comunidades de investigadores a través de la adaptación del Modelo Kirkpatrick el cual puede ser aplicado en otras instituciones que deseen medir los mismos componentes, pero también de forma preliminar hubo gran receptividad por parte de los estudiantes quienes manifestaron antes de tener los resultados oficiales, que estaban de acuerdo con la incorporación de otras plataformas y/o actividades a las LMS, como por ejemplo Google Classroom, que permiten mayor dinamismo y opciones para el desarrollo de las actividades.

Finalmente, Misut y Pribilova (2014) expresaron en sus resultados que el llamado era a regular y establecer deberes y derechos tanto para estudiantes como docentes en el cumplimiento de las tareas concernientes al entorno e-learning, más allá de la calidad de los aprendizajes, todo apuntó hacia la corresponsabilidad y actitudes de quienes forman parte de esta modalidad de aprendizaje electrónico.

Roig, Flores, Álvarez et al. (2013) en el artículo “Características de los ambientes de aprendizaje en línea para una práctica docente de calidad. Indicadores de evaluación”, estudiaron la calidad desde la perspectiva de los ambientes de aprendizaje

específicamente, en el cual el enfoque estuvo dirigido hacia la revisión de la didáctica aplicada por parte de los docentes y como los estudiantes logran las competencias y objetivos, sin tomar como relevancia los elementos de equipos tecnológicos, ni las plataformas utilizadas, sino en cómo se desarrolla en proceso de enseñanza-aprendizaje en los ambientes de aprendizaje apoyados en las TIC. Para ello, seleccionaron el modelo de Cuestionario con cinco grandes categorías: calidad pedagógica, calidad técnica, gestión, usabilidad y valoración general; a partir del cual para el desarrollo de esta investigación solo utilizaron lo concerniente a la “Calidad Pedagógica”; permitiendo así el desglose de una serie de criterios que se desprenden la categoría seleccionada, el cual debe llevar a un consenso entre estudiantes, docentes e institución.

En cuanto a tesis doctorales, se encontraron algunas que abordan temas de interés que fueron tomados como referentes, a continuación, se presentan algunas de ellas:

La tesis doctoral de Marciniak (2016) “Autoevaluación de programas de educación universitaria virtual” es relevante, ya que abordó procesos y fases que involucran lo relacionado a evaluar la calidad del modelo de educación virtual, a través del diseño de un modelo aplicativo para la autoevaluación de dichos programas que integre la evaluación de la calidad del propio programa virtual y la evaluación continua del mismo; a pesar de que el enfoque está orientado hacia la autoevaluación, es interesante revisar los modelos que exploraron para finalmente construir un instrumento que les permitiera la aplicación de un modelo propio.

Es necesario resaltar que en la mencionada tesis se hizo énfasis en los procesos que se tomaron en cuenta en los diferentes modelos estudiados, cuando establecían los parámetros para la evaluación de la calidad de la enseñanza-aprendizaje. Este es el caso de la tesis de Martín (2016) titulada “Aportes para la evaluación y mejora de la calidad en la enseñanza universitaria basada en e-learning” y cuyo aporte es significativo ya que presenta estándares y herramientas de análisis de calidad para los actores que

intervienen en el proceso de enseñanza y aprendizaje, de modo que puedan analizar todo el proceso y corroborar el logro de los objetivos propuestos.

Para el caso de la tesis actual en desarrollo, se tomaron como referencia estos estándares para revisar cada uno de los aspectos que intervienen en el proceso de enseñanza y aprendizaje en línea en la universidad UNIACC, como son entre otros, medir la calidad en la preparación de un curso por parte del profesor, así como verificar hasta qué punto la administración del sistema es el más confiable para ofrecer las herramientas necesarias al estudiante y verificar que éste adquirió los aprendizajes esperados. En este mismo orden de ideas, fue importante también tomar en cuenta la relación que existe entre la práctica pedagógica docente para un proceso de enseñanza-aprendizaje bajo un modelo e-learning, donde el estudiante juega un rol importante para contrastar, su percepción en conjunto con la dinámica en el entorno en línea.

En otra investigación, Gallego Sánchez (2016) aplicó cuestionarios a docentes y estudiantes en dos universidades españolas con el fin de demostrar que la coordinación relacional es muy importante para obtener mejores niveles de rendimiento y eficiencia en un modelo de educación en línea o e-learning, además, de un análisis que permite obtener resultados de cómo influye la coordinación relacional en la calidad educativa.

Pons (2016), en su tesis sobre “Evaluación de la calidad de objetos de aprendizaje y cursos en línea a través de estándares y metadatos” abordó el estudiar la aplicación de indicadores para la medición de la calidad de objetos de aprendizaje y de la formación virtual, plantea la utilización de metadatos como el origen para obtener información sobre la calidad de los objetos de aprendizaje, utilizando los estándares existentes, enfocándose específicamente en los “Cursos Masivos Abiertos en Línea” (MOOC); lo particular de esta investigación es que genera un buen contenido para profundizar en la investigación actual, relacionando a la exploración en el cómo establecieron un sistema (informático) que permite realizar un cruce de datos de distintos modelos de medición de la calidad de los objetos de aprendizaje, y según los

distintos resultados determinaron cual es el más acorde o pertinente para aplicar en los MOOC's.

Por otra parte, Mejía (2016) en su “Modelo de calidad de e-Learning para las instituciones de educación superior en Colombia” presenta un caso similar que se presenta en muchos países de la región, donde el protocolo para medir la calidad de la educación en las instituciones universitarias es llevado a cabo por empresas no relacionadas con el ambiente educativo.

Particularmente, en el caso de Colombia que es donde se desarrolla esta tesis, la autora, a partir de una revisión de distintos modelos estadounidenses y europeos como QSEL e ISO19796, explica cómo establecer un modelo que permita medir la calidad de la educación en modalidad e-learning en las instituciones de educación superior colombianas; a partir de estos crear un modelo emergente o adaptado a los requerimientos necesarios para las universidades colombianas, pero cumpliendo de la misma forma con lo establecido por las instituciones gubernamentales que legislan estos procesos. De esta forma, resulta necesario tomar esta experiencia y así conocer los procesos, revisión, cruce, exploración de todos los elementos tomados en cuenta hasta establecer el modelo que mejor se adapta a las necesidades particulares, teniendo como referentes modelos de distintos países.

Salas (2016) abordó la situación de evaluar la calidad de la educación en la modalidad e-learning pero desde la perspectiva de la región Latinoamérica a través de su investigación “Concepciones y percepciones de la calidad del e-learning en América Latina”, tomando como muestras de estudio a 87 docentes de diferentes universidades de América Latina, recogiendo a partir de esto la percepción de la calidad en la modalidad desde la concepción de cada una de ellas, para obtener esta información se aplicaron algunos instrumentos distribuidos con distintas categorías y códigos que permitieron la jerarquización en cada uno de ellos, de esta manera obtener una visión general desde los distintos espacios. Es relevante conocer hasta este momento cuál es la

visión latinoamericana del estado del arte de la modalidad e-learning, el cual pudo ser contrastado con el resultado que se obtuvo en la actual investigación.

En términos generales, el mencionado autor propone vincular la educación con las TIC (Tecnologías de Información y la Comunicación), se hace necesario, ya que no es un secreto, que actualmente las tecnologías están presentes en cualquier ámbito, entre los cuales se encuentra la educación, es decir, forma parte regular/cotidiana en la dinámica educativa, como lo es el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Una tesis interesante desarrollada en Chile para estudiar los niveles de satisfacción y calidad de la educación superior a distancia es la denominada “Calidad de Servicio en Educación Superior a Distancia”, desarrollada por Araya (2017) quien abordó a través de análisis, la identificación de las dimensiones que deben ser consideradas para medir la calidad de servicio en educación superior a distancia, la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción, ésta última con la intención de comportamiento de los estudiantes, medida a través de la retención, la lealtad y la disposición a pagar.

Dentro de los aspectos que sirven como referencia para esta investigación, Araya (2017) expone el proceso llevado a cabo para desarrollar y aplicar encuestas con dos modelos distintos cada uno, además de dimensiones específicas que le permitió reconocer criterios como: plan curricular y material de estudio, evaluación y feedback, administración y organización, plataforma funcional, plataforma emocional, apoyo institución, social, laboral y constructos como: satisfacción, retención, lealtad y disposición a pagar. El cruce de éstos permitió aplicar una relación entre los modelos y de esta forma obtener un análisis de acuerdo con la hipótesis inicial.

En el trabajo “Evaluación de las plataformas Swad y Moodle a través de indicadores de calidad”, Mejías (2017) realiza una investigación evaluativa de carácter descriptivo cuantitativo, donde evaluó la efectividad de las dos plataformas más relevantes en el entorno de educación superior como son Swad y Moodle, a través de los cuales se aplicaron cuestionarios en línea tomando en cuenta indicadores de calidad,

aplicados a distintas universidades que hacían uso de estas plataformas, enfocándose en estudiantes y profesores, para identificar cual era el uso que se le daban a estos espacios, específicamente enfocándose en la modalidad b-learning entendiendo que pueden tener sesiones de clases tanto presencial como virtual. Este punto de vista es resaltante ya que aborda dos plataformas distintas y de esta manera obtener puntos de comparación, a partir de los distintos componentes, procesos, metodologías y didácticas que los involucrados aplican, obteniendo perspectivas particulares desde cada una de ellas.

Peñañiel (2018) estudió el hecho de cómo reducir la brecha entre la tecnología y la enseñanza en ingeniería a través de su investigación denominada “Aportaciones para la mejora de la educación virtual en la enseñanza de la ingeniería” en el cual revisa la razones existentes por los cuales esa vinculación que debe haber en el proceso de enseñanza-aprendizaje a través de la tecnología en el área de ingeniería resulta eficaz, para ello realizo una revisión de modelos, estándares y metodologías, permitiendo el estableciendo de un marco que sirva como guía dentro de la educación virtual que para el caso planteado fue enfocado a la modalidad b-learning. De esta tesis se tomó como referencia el abordaje desde el elemento histórico, tomando como bases las políticas mundiales que apoyan el uso de las TIC en la educación en cualquiera de sus niveles, como es el caso de los objetivos del milenio, donde se plasmó la integración de las TIC, que sería necesario revisar en algún momento, para ver, que tanto alcance ha tenido, tomando en cuenta que, en algunas áreas aún sigue siendo un desafío por distintos factores.

En el contexto actual, donde se abordó la calidad en la modalidad en línea, lo cual implicó tomar en cuenta varios factores como: infraestructura tecnológica, diseño instruccional de los cursos, didáctica de los docentes, percepción de los estudiantes, entre otros, resultó interesante lo planteado en la investigación realizada por Mejía (2019) “El proceso de enseñanza aprendizaje apoyado en las tecnologías de la información: modelo para evaluar la calidad de los cursos b-learning en las universidades” quien debate la “existencia” de modelos para evaluar la calidad de los

cursos en la modalidad e-learning, debido a que su planteamiento expresa que generalmente estos modelos existentes no cumplen con los requerimientos necesarios que involucra toda acción educativa tomando en cuenta específicamente las modalidades donde las tecnologías fungen como mediador, lo cual implica un desarrollo y aprendizaje de nuevas habilidades que se generan por el mismo entorno.

A partir de lo mencionado anteriormente, las distintas etapas y procesos que fueron desarrollados en esta investigación, además de los componentes, el modelo que emergió fue aplicado en 2 universidades de Ecuador, lo cual es un referente para este trabajo de tesis, convirtiéndose así, en uno de los modelos revisados y/o seleccionado para el desarrollo del presente estudio.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Las TIC en la educación

Desde la incorporación de los sistemas tecnológicos en la educación, se han producidos importantes cambios que han incidido en la forma como se vienen desarrollando las actividades educativas, de esta forma las TIC se han convertido en una de las herramientas con mayor aplicación en la educación. Hoy no se puede concebir la enseñanza sin vincularla con la tecnología y las comunicaciones. Esto exige que las instituciones educativas en su conjunto se mantengan a la vanguardia en todo lo relacionado con la tecnología como una forma de hacer más práctica, más completa y didáctica la enseñanza. Por esta razón, cada elemento que se desarrolle a través de las TIC resulta indispensable tanto para los estudiantes, como para la educación en término general. (Coll, Mauri y Onrubia, 2008)

Por ejemplo, a través de la investigación realizada por la Universidad Politécnica de Madrid en 2005, se encontró que mediante la implementación de la nueva metodología basada en el aprendizaje cooperativo, la evaluación continua y la

incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación, hubo un mejoramiento del rendimiento académico de los estudiantes, un mejor aprovechamiento de los recursos, el fortalecimiento del interés por parte de los estudiantes frente al conocimiento impartido por el docente, habida consideración de que con la incorporación de objetos de aprendizaje y TIC se facilitan los procesos educativos (Rico, 2011). Es un hecho que las universidades están empeñadas en mantener el desarrollo de tecnologías que les permitan difundir sus servicios educativos para mejorar su calidad, componente que resulta esencial cuando se habla de competitividad.

De acuerdo con el marco de referencia anterior, la educación a través de internet acorta distancias y pone al ser humano en contacto con el mundo. La virtualidad permite a los seres humanos educarse, socializar, vincularse a través de la red. De esta manera se construyen auténticas comunidades virtuales. En este sentido, la educación virtual es un proceso de aprendizaje que se viene desarrollando rápidamente y que ha encontrado la forma de integrar distintos elementos que determinan su relevancia. La enseñanza a través de tecnologías implica un desarrollo mental que viene definido por conceptos propios de cada individuo y su forma de pensamiento.

2.2.2. Estándares de competencias TIC en Educación

Los lineamientos del modelo de competencias y estándares TIC, se relacionan con el diseño, la implementación y la evaluación de espacios educativos significativos mediados por TIC, refiriéndose a las habilidades de planificación y organización de elementos que permitan la construcción de escenarios para el aprendizaje significativo y la formación integral del estudiante, estas permiten a su vez poner en marcha el diseño y planificación de un escenario educativo, al tiempo que el docente valora la efectividad para favorecer el aprendizaje significativo en los estudiantes al incorporar las TIC a sus prácticas educativas. (Coll, Mauri y Onrubia, 2008)

Los niveles de apropiación de las TIC son tres (que se especifican más adelante), estos contribuyen con la práctica educativa de acuerdo con la práctica pedagógica (con uso o sin uso de TIC), estas pueden estar supeditadas a su formación profesional, factores culturales y teorías personales relacionadas con el proceso de enseñanza aprendizaje. Los elementos que estructuran los niveles de apropiación parten de tres categorías que para Orozco, Ochoa y Sánchez (2002), se reconocen en el modelo como los elementos del nivel de apropiación: el conocimiento sobre la tecnología y sobre sus usos (saber declarativo) por parte del docente; mientras la utilización hace referencia al empleo cotidiano de prácticas educativas que involucran apropiación de las TIC.

- Nivel de integración, tiene una concepción de las TIC como herramientas para facilitar la presentación de contenidos, la comunicación y la transmisión de información, relacionadas con la economía de tiempo, dinero y versatilidad, este busca generar una mejor gestión diaria en el escenario educativo.
- Nivel de reorientación referido a una actividad educativa particular, con la utilización de las TIC involucrados en la práctica pedagógica en actividades particulares de enseñanza-aprendizaje, donde las TIC facilitan la construcción de conocimiento gracias a sus características particulares: interactividad, formalismo, dinamismo, multimedia e hipermedia (Gutiérrez, 2003).
- Nivel de evolución, el docente sabe que las TIC amplían la capacidad humana para representar, procesar, transmitir y compartir información (Coll, Onrubia y Mauri, 2008); usando esta potencialidad para mediar las relaciones entre los estudiantes y los contenidos de aprendizaje, también instituciones y grupos de investigación; además, se proyecta la capacidad mediadora de las TIC como instrumentos psicológicos, concepto que tiene su origen en los trabajos de Vigotsky sobre la importancia de la mediación semiótica en el desarrollo de los procesos psicológicos superiores y en el aprendizaje humano.

2.2.3. Educación Virtual

La educación virtual se define como el conjunto de actividades pedagógicas que se realizan en línea, es decir, a través de conexión con Internet, mientras que la educación a distancia se refiere a un proceso en el que docentes y alumnos que la mayor parte del tiempo están físicamente separados. Por ello se utilizan medios tecnológicos para la comunicación. La educación a distancia no excluye el aula tradicional (Valdiviezo. et. al. 2010).

Por su parte, el e-learning es el resultado de la aplicación de las nuevas tecnologías en el ámbito de la formación, específicamente en el aprendizaje. El concepto hace referencia al aspecto de tipo metodológico y a la adecuación técnico-instructiva necesaria para el desarrollo de materiales que respondan a necesidades específicas. El e-learning se constituye como uno de los conceptos más importantes para explicar el aporte de la educación virtual a la educación superior (Valdiviezo. et. al. 2010).

El campus virtual hace referencia al conjunto de servicios y elementos que una institución ofrece al conjunto de personas que desarrollan una actividad en el ámbito de la educación. Estas actividades pueden ser administrativas, pedagógicas, organizativas y/o técnicas. Está orientado al diseño técnico y de interfaz de los servicios que ofrece la organización al conjunto de miembros de esta. Es el entorno virtual en el que se desarrollan todas las actividades académicas y administrativas referentes a la educación a distancia (Valdiviezo. et. al. 2010).

2.2.4. Educación Presencial

Es una modalidad pedagógica tradicional en la que el docente y los estudiantes comparten el mismo espacio físico al que ambos acuden con regularidad. Precisamente, sobre la asistencia regular, Durán (2015) expresa:

“Este elemento es característico de la educación presencial ya que el participante debe asistir a un mínimo de sesiones presenciales con el objeto de aprobar el curso.” (p.49)

Según el mismo Durán (2015), otras características de la educación presencial son las siguientes:

- a) Predominio de las clases magistrales y actividades centradas en el docente.
- b) El diseño curricular y programas definen previamente las etapas del curso.
- c) Se utilizan recursos didácticos tradicionales.
- d) La asistencia continua es un requisito fundamental para la evaluación.

2.2.5. Educación Semi-presencial

Es una modalidad educativa que demanda un mínimo de horas de clases presenciales y el resto del tiempo se define como estudio independiente, periodo en el cual el estudiante cumplirá con las asignaciones encomendadas por el docente accediendo a la plataforma virtual de la Universidad, realizando investigación a través de fuentes tradicionales o electrónicas. Para aprobar los cursos bajo esta modalidad, es requerimiento obligatorio cumplir con un mínimo de asistencia a los encuentros presenciales físicos en el aula o laboratorio (Durán, 2015).

2.3. El proceso de la calidad en la educación

Uno de los conceptos más importantes en la educación hace referencia a la calidad, entendiendo que este elemento se constituye como la finalidad del proceso enseñanza y aprendizaje, donde se busca que los estándares de los modelos educativos sean adecuados al avance y desarrollo en un mundo donde existe amplia dinámica por parte de las diferentes entidades educativas, siendo necesario entonces atender a criterios nacionales e internacionales, que permiten a los entes educativos como el caso de las universidades, a garantizar la prestación de sus servicios y dar seguridad a los

estudiantes para que adquirieran nuevos conocimientos y los puedan ejecutar óptimamente dentro del área laboral donde se desempeñen. (Marciniak y Gairín, 2018)

Tabla 1. Definiciones de la calidad en la educación virtual

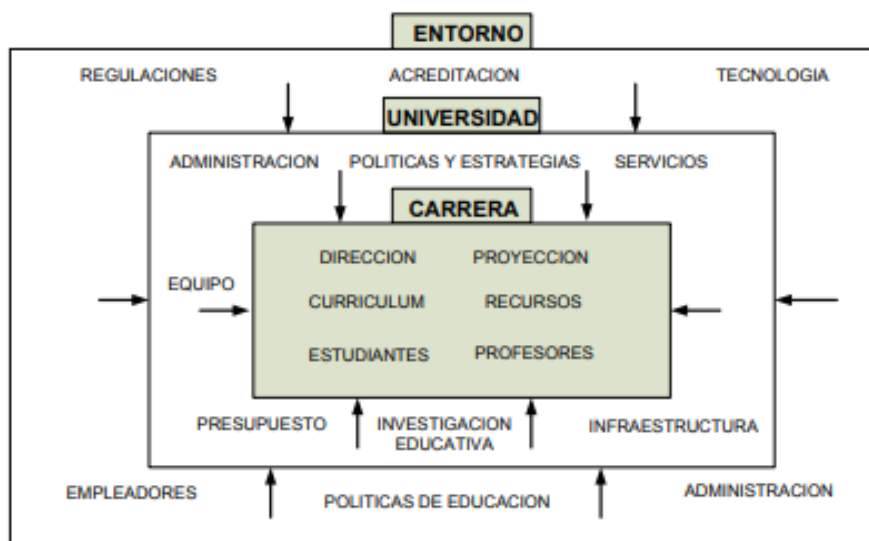
Autor	Definición de calidad de educación virtual
Fainholc (2004)	La calidad de educación virtual significa la satisfacción de usuarios, excelencia del sistema, efectividad del proceso, resultados académicos positivos, y buen impacto social.
Muñoz (2004)	La calidad de la educación virtual, tiene que ver con cuestiones inherentes a la visión, misión y los valores de las instituciones generadoras de las propuestas académicas; con sus características y con la competitividad que pudieran alcanzar ante la expansión de la oferta impulsada por un proceso de transnacionalización de la educación.
Seoane Pardo et al. (2006)	La calidad de educación virtual es la efectiva adquisición de una serie de competencias, habilidades, conocimientos y destrezas por parte de un conjunto de alumnos, mediante el desarrollo de contenidos de aprendizaje adecuados, impartidos a través de unas herramientas web eficientes y con el apoyo de una red de servicios añadidos.
Marúm-Espinosa (2011)	La calidad de educación virtual tiene que ver con la realización de la docencia en múltiples espacios de aprendizaje y con múltiples actividades formativas, desde el acompañamiento permanente (tutorías), las prácticas permanentes, hasta el conocimiento de las individualidades y condiciones de cada estudiante, y la generación de lazos afectivos de valoración y respeto, esto es, la interacción humana.
Norma UNE 66181 (AENOR, 2012)	La calidad de la educación virtual se relaciona con la satisfacción del usuario y su formación integral. Los factores que influyen en esta satisfacción y formación son: empleabilidad, accesibilidad, y metodología de aprendizaje.

Fuente: Marciniak y Gairín (2018).

De acuerdo con estas definiciones sobre calidad en la educación virtual, se observa que la misma se centra en la satisfacción de los usuarios, donde debe promoverse la misión y visión organizacional de la institución educativa, representando esta una serie de competencias, habilidades y conocimientos que se expresan en el momento de desarrollar un curso virtual, pero que además debe mantener la proyección hacia las necesidades individuales, entendiendo que cada estudiante posee sus propias limitaciones para aprender. En este sentido, las instituciones educativas deben mantener una óptima utilización y enfoque de los recursos de infraestructura, logísticos, didácticos, humanos y de acuerdo con los programas educativos, que le permitan avanzar hacia el desarrollo con la finalidad de impartir conocimiento.

Respecto a los denominados “Cursos Masivos Abiertos en Línea” (MOOC) o CEMA (“Curso en Línea Masivo y Abierto”) en español, son ofrecidos de forma gratuita a un número ilimitado de estudiantes a través de internet y que utilizan el principio de la modalidad abierta y masiva, que representa la oportunidad de aprendizaje de la comunidad que estarían enmarcados dentro de la web 2.0. tomando en cuenta la importancia de este tipo de cursos frente a las necesidades educacionales actuales, que permiten impartir conocimiento a un gran número de estudiantes y también generando un principio participativo e incluyente, George Siemens desarrolló la idea central de la pedagogía MOOC, el “conectivismo”, que se proyecta como el proceso de aprendizaje utilizando la conexión a distintas fuentes de información, mientras que para para Canto, Méndez, Ramírez y Quiñónez (2014), la adopción de MOOCs en la educación formal es desafiante, relacionado con el aprendizaje significativo que permite dar mayor énfasis al conocimiento. Siendo estos elementos entonces esenciales dentro de lo que se conoció y se conoce como la educación virtual, permite que cada vez más personas aprendan y desarrollen nuevas habilidades, que pueden ser técnicas o profesional y que forman parte de las competencias laborales que ya se están poniendo en práctica y se seguirán en el futuro.

Figura 1. Alcances del modelo de gestión de calidad académica



Fuente: Acuña (2012).

De acuerdo con la Figura 1 sobre el alcance del modelo de gestión de calidad académica, éste se debe definir desde el entorno que confiere a los elementos de las regulaciones, tecnología, administración y empleadores, además de las políticas de educación. Dentro de este último se encontraría la universidad la cual debe considerar las políticas y estrategias, así como la investigación educativa que permiten el avance y desarrollo en el proceso de acrecentamiento, para lo cual también es necesario tener en cuenta otros elementos como la administración, servicios, presupuestos e infraestructura de cada una de estas organizaciones. Por otra parte, se encuentran los programas educativos que involucran la dirección, la proyección, el currículo, los recursos, los estudiantes y profesores. Elementos que en su conjunto representarían entonces los componentes objeto de evaluación, que permiten determinar cuáles son las fortalezas y debilidades que presenta las instituciones educativas, por lo tanto, aquellos elementos que deben ser ajustados para mejorar sus procesos y ser más eficientes ante un mercado exigente y competitivo. (Acuña, 2012)

Dentro del proceso de la calidad educativa, se debe considerar la investigación, siendo ésta la fuente de emanación de un conocimiento que es analizado mediante el

método científico y evaluado para luego poder ser impartido desde las diferentes instituciones educativas. La incidencia de este componente de la investigación ha exigido que se adopten diferentes estándares establecidos por la American Educational Research Association (AERA) en el año 2006, que constan de 40 ítems, agrupados en ocho categorías, que corresponden a la formulación del problema, diseño, lógica, evidencia, recursos, medición, clasificación, análisis, interpretación, generalización, informes médicos, título, resumen, que permiten incursionar sobre el proceso investigativo y determinar la validez del mismo (Perales, Francisco, et al, 2017).

Este proceso investigativo resulta fundamental cuando se trata de generar este conocimiento que pueda ser impartido posteriormente por las instituciones educativas, desde el cual se determina la calidad de los procesos y de los programas educacionales, entendiendo que a través de la investigación se construye el estado del arte que permitirá entonces condensar un conocimiento específico que se convierte en el elemento fundamental para guiar la búsqueda de conocimiento, que dentro de la práctica ofrecen las instituciones educativas en el proceso enseñanza y aprendizaje, permitiendo entonces el incremento de las competencias académicas: cognitivas, instrumentales e interpersonales entre los estudiantes, y que se desarrollan a medida que avanzan los cursos y que se plantea como objetivo, el completar el currículo adquiriendo un conocimiento específico.

2.4. Modelos de evaluación de la calidad en educación

Tomando en cuenta todas las lecturas realizadas y revisión exhaustiva de diferentes Modelos de Evaluación de la calidad, es relevante mencionar que existen dos grandes categorías en las que se organizan dichos modelos: Modelos con enfoque parcial y Modelos con enfoque global (Rubio, 2003). Por lo tanto, considerando necesario hacer una selección de Modelos que se adecúen más al trabajo que se desarrolla en esta tesis doctoral, de acuerdo con su objetivo general, es pertinente hacer

la selección de modelos que corresponden a la categoría Global, pero que a la vez están subdivididos según sus distintas características, entre:

- Sistemas de evaluación centrados en modelos y/o estándares de calidad total.
- Sistemas basados en la práctica del benchmarking (Rubio, 2003).

Desde el punto de vista del aseguramiento de la calidad, también es importante tener referentes que permitan analizar y comparar cuáles son los procesos y fines que se vienen desarrollando dentro de la educación chilena, para proponer nuevos aspectos que permitan avanzar hacia la configuración de un modelo educativo de excelencia, porque las universidades al igual que las organizaciones, deben competir con el medio y para esto se hace necesario el establecimiento de un adecuado modelo de aseguramiento de la calidad.

Figura 2. Componentes de la acreditación institucional



Fuente: Roa (2003).

Específicamente para el caso de Colombia el sistema aseguramiento de la calidad, se proyecta a través de una validez de la sociedad en su conjunto, que corresponden al manejo público y la toma de decisiones respecto del modelo educativo

en su conjunto, sin que éste se convierta en un manejo reduccionista e instrumentalista, que conlleve a la calidad de la educación superior, respondiendo a las demandas sociales, en un contexto, donde la sociedad le ha concedido la autonomía al sistema educativo y por lo tanto las universidades deben entregar cuentas de su rendimiento y procesos que le permiten capacitar a la población. (Mejía & López, 2016)

De tal forma, a partir de Figura 2 se observan los conceptos que forman parte del proceso de acreditación institucional, el cual se basa en una cultura de evaluación y de autorregulación, también de la verificación de los estándares y de la evaluación de los programas educativos tales como las maestrías y los doctorados, y se elevan proceso de acreditación voluntaria de programas de pregrado. Lo cual permite configurar en un mismo conjunto, los diferentes aspectos que se hacen objeto de la acreditación institucional, que de igual manera para el caso del sistema educativo en Chile debe ser analizado y propuesto dentro de un proceso de mejoramiento continuo, que permita avanzar a las universidades e institutos educativos en general a la calidad educativa.

Otro de los modelos que también se deben tomar en cuenta como una referencia por los resultados de rendimiento que ha mostrado, es la educación en Cuba. Desde la creación del Ministerio de Educación de este país en el año 1976, se ha enfocado en la importancia de la educación superior, generando al mismo tiempo diferentes acciones de evaluación y control, mostrando resultados en el contexto internacional destacables y donde el proceso que ha permitido enfrentar los nuevos retos planteados por la sociedad a las universidades ha sido adecuado, que se transcribe través de un Sistema Universitario de Programa de Acreditación (SUPRA), que ha tenido como propósito el fortalecimiento e interiorización de la cultura de la calidad en la educación, el cual es dirigido por la Junta de Acreditación Nacional (JAN), siendo éste un organismo independiente que no representa ninguna institución de educación superior en particular (Horruitiner, 2007).

Destacándose el patrón de calidad de las carreras universitarias en Cuba, en las cuales el control de calidad es una tarea compleja y la cual requiere involucrar

diferentes actores y componentes, en la cual se destacan las siguientes variables: pertinencia de impacto social, profesores, estudiantes, infraestructura y currículo. Existiendo en cada uno de estos, una serie de lineamientos y criterios que se deben mantener dentro del proceso en el desarrollo del sistema educativo (Horruitiner, 2007).

Al analizar los elementos objetivos de la calidad educativa, se observa entonces que existen parámetros comunes y semejantes que establecen relaciones que cada vez más se ajustan dentro de los diferentes sistemas educativos, que permiten configurar una mejora educativa sustancial, en este caso de países con distintos sistemas económicos; pero que convergen en lineamientos y objetivos que conllevan a la mejora del proceso enseñanza y aprendizaje, tal como lo han expresado Marciniak y Gairín (2018).

Lo que ha llevado también analizar diferentes procesos de acreditación en distintos países, para determinar sobre los avances en cada sistema educativo, donde existan diferencias en estos procesos llevados a cabo por las agencias de acreditación que buscan como objetivo común, mantener el cumplimiento de los estándares, definiendo procesos, equipos y comisiones especializadas que conllevan entonces a plantear eficiencia en cada uno de los casos.

En este proceso de gestión de calidad, específicamente de la certificación que reciben los estudiantes de pedagogía para ejercer la docencia, que luego de 2 o 3 años se ejerce como tal. El sistema de evaluación que representaría el mayor número de requerimientos es el de Nueva York, donde se debe rendir una serie de exámenes y manejo de diferentes recursos y prácticas que puedan ser evidenciables.

En el caso de Quebec, por ejemplo, la certificación no se utiliza para juzgar la calidad de los procesos de formación, sino como un requisito de responsabilidad de la universidad, que también debe exigir a sus afiliados para garantizar esta calidad educativa (Sotomayor, 2011).

En estos elementos estudiados anteriormente, se observa el énfasis puesto sobre la importancia en los componentes de los recursos humanos, entendidos a través de los docentes que hacen parte de la educación superior, quienes deben contar con óptima

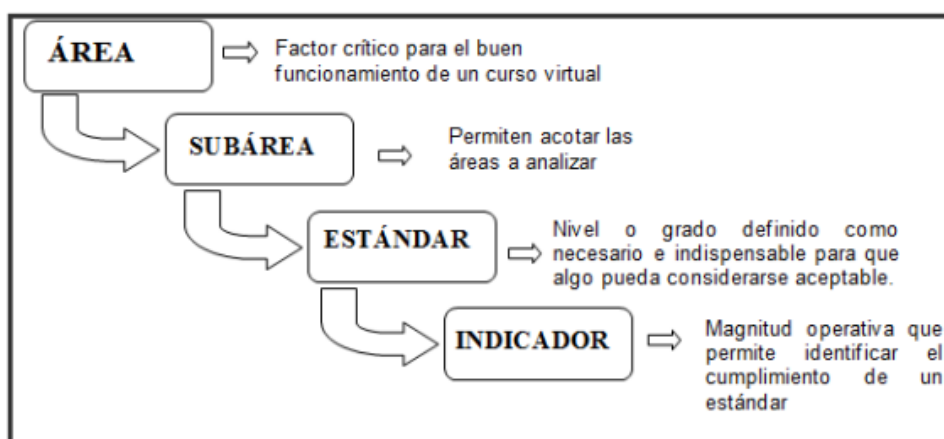
preparación y adecuados conocimientos teóricos y prácticos, que puedan ejercer enfocados en sus carreras y de forma tal donde se mantengan las condiciones que permiten efectuar la docencia, encontrando puntos en común y también diversos elementos que pueden aportar a reforzar el proceso de la acreditación de la calidad educativa en el país.

Nuevamente es importante destacar el estudio de Marciniak y Gairín (2018), quienes plantean que los modelos de calidad surgen para proponer, describir y establecer las características de la educación virtual, incidiendo en las dimensiones propuestas para evaluar dicha calidad y la determinación de las dimensiones más relevantes.

2.2.6. Modelo de evaluación de la accesibilidad

El modelo de estándares de calidad para la certificación de cursos virtuales accesibles, representado en la Figura 3, ha sido estructurado de acuerdo con el potencial marco regulador para la oferta de cursos virtuales del proyecto “Centro Virtual para el Desarrollo de Estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia en América Latina y el Caribe” y la Guía metodológica para la Implantación de Desarrollo Curriculares Virtuales Accesibles del proyecto ESVI-AL. Mientras que la estructura del modelo se presenta en la figura 3.

Figura 3. Despliegue del Modelo



Fuente: CALED (2009).

La figura anterior describe de manera deductiva, es decir de lo general a lo específico, los objetos de evaluación, el patrón de aceptación y las unidades de medida o indicadores que demuestran el logro del patrón o estándar esperado. En el caso de los cursos virtuales, por su naturaleza y estructura, poseen áreas específicas, el modelo está organizado en 4 áreas indispensables para la realización de un curso virtual, con sus correspondientes 18 sub-áreas, 33 estándares o niveles mínimos aceptables y 92 indicadores, distribuidos como se presenta en el Tabla 2:

Tabla 2. Estructura del modelo

Área –	Subáreas	Estándares / Indicadores
1. Tecnología	Infraestructura Tecnológica	3 estándares 7 indicadores
	Disponibilidad, rendimiento y capacidad	3 estándares 7 indicadores
	Seguridad y Privacidad	3 estándares 7 indicadores
	Accesibilidad	1 estándar 7 indicadores
	Usabilidad y Navegabilidad	1 estándar 5 indicadores
	Mantenimiento	3 estándares 7 indicadores
2. Formación	Equipo docente	3 estándares 4 indicadores
	Alumnos	2 estándares 3 indicadores
3. Diseño Instruccional	Pertinencia del curso	1 estándar 1 indicador
	Orientaciones generales del curso	1 estándar 3 indicadores
	Objetivos y competencias	2 estándares 2 indicadores
	Contenidos	3 estándares 14 indicadores
	Interacción	1 estándar 5 indicadores
	Seguimiento y tutoría	3 estándares 13 indicadores
	Evaluación	1 estándar 9 indicadores
4. Servicios y Soporte	Servicios de información	1 estándar 5 indicadores
	Atención al alumno	1 estándar 4 indicadores
	Vinculación	1 estándar 1 indicador

Fuente: CALED, (2009)

2.5. CALED (Instituto Latinoamericano y del Caribe de Calidad en Educación Superior a Distancia)

Este instituto está enfocado en apoyar y comparar a aquellas universidades que se encuentran desarrollando o migrando a la modalidad de educación a distancia, pero en estos tiempos, con el apoyo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), enfocándose en el proceso de evaluación, validación, seguimiento de los programas y carreras, así como también la calidad de estos.

Nació a partir de una fusión e iniciativa de la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL) ubicada en Ecuador, a partir de la preocupación por parte del Banco Iberoamericano de Desarrollo respecto al estatus quo de la educación a distancia, proponiendo un proyecto el cual denominaron el “Centro Virtual para el Desarrollo de Estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia en América Latina y el Caribe” con el fin de atender la necesidad de validar la calidad de la educación pero sumado a la revisión de los estándares mundiales existentes; “tanto la Asociación Iberoamericana de Educación Superior a Distancia (AIESAD) como el Consorcio Red de Educación a Distancia (CREAD) estuvieron de acuerdo en la propuesta que realizaron al BID para que la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL) – Ecuador, asumiera el Proyecto como Entidad Ejecutora”(CALED, 2009).

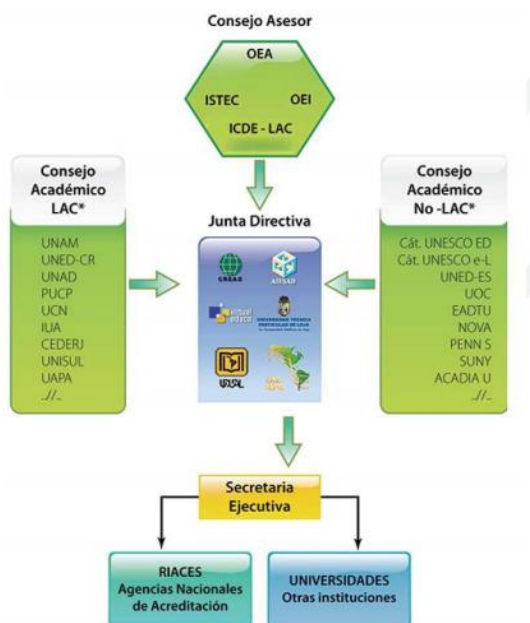
La misión principal del CALED es contribuir al mejoramiento de la calidad en la enseñanza superior a distancia en todas las instituciones de América Latina y el Caribe que ofrezcan este tipo de estudios (2009), suministrándoles un modelo que permite o invita a la autoevaluación durante el proceso de enseñanza.

Desde la definición de un modelo de evaluación de la calidad, que ha sido aplicado con algunas variables en diferentes universidades en los programas de educación a distancia y ha permitido a través de una base

de datos comparar los estándares y analizar su justificación organizados de diversas formas (CALED, 2009).

Así mismo, está conformado por un conjunto de universidades dentro de la región y fuera de ella, quienes forman parte de la junta directiva y organizacional de la misma; vinculados a los distintos organismos de acreditación, reguladores de la calidad de la educación superior en cada país, organismos de educación superior a distancia, y universidades de educación superior a distancia.

Figura 4. Organigrama consejo directivo CALED



Fuente: CALED, (2009)

Entre las universidades dentro de la región que forman parte del equipo CALED están:

- Universidad de Cartagena (Colombia)
- Católica del Norte Fundación Universitaria (Colombia)

- Corporación Universitaria Minuto de Dios (UNIMINUTO, Colombia)
- Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD, Colombia)
- Universidad Arturo Prat (UNAP, Chile)
- Centro de Educación Continua de la Escuela Politécnica Nacional (cep-epn, Ecuador)
- Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ibarra (PUCE-SI, Ecuador)
- Universidad Abierta y a Distancia de México (UnADM, México)
- Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL, México)
- Universidad del Altiplano (UDA, México)
- Universidad la Salle Nezahualcóyotl (México)
- Universidad Tecnológica Latinoamericana en línea (UTEL, México)
- Universidad Abierta y a Distancia (UNADP, Panamá)
- Universidad Católica los Ángeles Chimbote (ULADECH, Perú)
- Universidad Continental (UC, Perú)
- Caribbean University (CU, Puerto Rico)
- Universidad del Caribe (UNICARIBE, República Dominicana)
- Universidad Centro-occidental Lisandro Alvarado (UCLA, Venezuela)

Para el momento en que se establecieron las bases para el proyecto se realizaron una serie de revisiones de todos los modelos para la medición de la calidad, entre los cuales estuvieron modelos empresariales como los validados por la organización europea (“Modelo Europeo para la Excelencia Empresarial”), los cuales, a raíz de la contrastación se inclinaron por el Modelo Iberoamericano, ya que es similar al europeo, pero es más flexible para la adaptabilidad con respecto al ámbito educativo.

Entre los pasos que debieron seguir para el desarrollo del modelo o la creación de esta nueva propuesta de modelo, estuvieron: el generar las bases de un sistema de estándares de calidad, una reunión/revisión técnica, creación del prototipo de un sistema de comunicación, presentación del modelo y despliegue del modelo.

En este sentido, también es importante destacar el aporte de Romero y Rubio (2004) quienes analizaron los modelos de calidad para el desarrollo de estándares dirigidos a la educación superior a distancia en América Latina y el Caribe, y proponen el siguiente esquema que se aprecia en la Figura 4.1.

Figura 4. 1 Despliegue del Modelo



Fuente: Romero y Rubio (2004).

Como resultado a partir de lo anterior La Comunidad Europea propuso a través del proyecto Rueda Alfa crear la Red de Universidades de Educación a Distancia, a través de esta, establecer un modelo para la evaluación de los programas de educación a distancia en las universidades con esta modalidad, estableciendo criterios, metodologías y validación que permitan ser adaptadas por las distintas universidades.

A partir de este conjunto, donde convergieron distintas universidades pertenecientes a esta modalidad haciendo uso de la propuesta del modelo para la auto evaluación de sus programas de educación en sus instituciones, surge la necesidad de la creación del Instituto Latinoamericano y del Caribe de Calidad en Educación Superior a Distancia (CALED). Desde entonces año 2005, donde se concretó la fusión y establecimiento del CALED se han celebrado diversos congresos para revisar, estudiar, discutir, todo lo concerniente a las mejoras necesarias respecto a la Educación a Distancia en sus distintos niveles, así como el abordaje de aquellos desafíos que aún

existen, sumado a los nuevos dentro del constante cambio en el cual vive la sociedad actual.

2.6. Algunos Modelos existentes por Regiones (Periodo 1994 – 2016)

2.6.1. Modelos Americanos

Tabla 3. Síntesis de características de modelos americanos analizados

Modelo/Autor	Año de diseño y país	Objetivo del modelo	Dimensiones de evaluación
Modelo de los cuatro niveles/ Kirkpatrick	1994 Estados Unidos	El modelo está orientado a evaluar el impacto de una determinada acción formativa a través de cuatro niveles que se refieren a cuatro ámbitos bien diferenciados: afectivo, cognitivo, comportamental y organizativo.	Reacción de los participantes frente a los diferentes elementos que ha conformado la acción formativa. Aprendizaje conseguido. Transferencia alcanzada. Impacto en función del efecto en los resultados económicos.
Modelo de los Cinco Niveles de Evaluación/ Marshall & Shriver (en Kirkpatrick)	1994 Estados Unidos	Asegurar el conocimiento y las competencias en el estudiante de educación virtual.	Docencia. Materiales del curso. Currículum. Módulos de los cursos. Transferencia del aprendizaje.
Modelo Sistémico/ Van Slyke, Kittner & Belanger	1998 Estados Unidos	Proporcionar un conjunto de variables que interactúan como factores predictores del éxito del curso on-line.	Características institucionales. Características de los destinatarios de la formación. Características del curso.

			Características de la formación a distancia.
Modelo ADDIE/ McGriff	2000 Estados Unidos	Diseño y evaluación de módulos de curso virtual.	Análisis. Diseño. Desarrollo. Implementación. Evaluación.
Standars for Quality En línea Courses/ Michigan Virtual University (MVU)	2002 Estados Unidos	Guiar el diseño y evaluación de la calidad de cursos virtuales.	Tecnología. Uso. Diseño instruccional.
CAPEODL/ Badrul	2005 Canadá	Revisión crítica de productos y servicios de e-learning.	Pedagógica. Tecnología. Diseño de interfaz. Evaluación. Gestión. Soporte de recursos. Ética. Cuestiones institucionales.
Evaluation Logic Model/University of Wiscosin (UW)	2009 Estados Unidos	Ayuda a plantear, implementar, evaluar y comunicar el programa a todos los interesados.	Diseño. Creación. Aplicación. Evaluación y modificación de programa.
Modelo de Autoevaluación de Programas de Educación a Distancia/ CALED	2010 América Latina y Caribe	Contribuir a la mejora de la calidad en la enseñanza de educación superior a distancia en todas las instituciones de América Latina y el Caribe.	Tecnología. Formación. Diseño instruccional. Servicios y soporte.

Fuente: (Marciniak y Gairin, 2018)

2.6.2. Modelos Europeos y otros países.

Tabla 4. Síntesis de características de modelos europeos analizados

Modelo/Autor	Año de diseño y país	Objetivo del modelo	Dimensiones de evaluación
Modelo Integrado/García Aretio	1998 España	Facilitar la evaluación de la institución en general o una de las titulaciones que imparte.	Contexto socio institucional. Metas y objetivos Componentes. Procesos. Resultados. Mejora.
Assuring the Quality of En línea Learning in Australian Higher Education/Oliver	2001 Australia	Asegurar la calidad en los programas de estudios de educación virtual.	Especialización del docente. Preparación de estudiante. Infraestructura tecnológica. Objetivos de aprendizaje reutilizables.
Modelo para la Evaluación de la Calidad del E-learning/Marcelo, Gago & Marcelo	2006 España	Ayudar a tomar decisiones en relación con la calidad de la formación a través de los sistemas de aprendizaje abierto y a distancia.	Contexto. Diseño. Producción. Puesta en marcha del curso/programa. Implementación del curso/programa. Seguimiento.
Criteria, Indicators and Standards/EFMD	2006 Bélgica	Facilitar y guiar el proceso de autoevaluación de programas de educación virtual de la manera más eficiente y eficaz posible.	Perfil de curso/programa. Pedagogía. Economía. Organización. Tecnología. Cultura.
Modelo de Evaluación	2007	Asegurar la	Contenidos de

de la Calidad en Entorno Virtual/ Fidalgo	España	calidad de la impartición de cursos a distancia basados en los distintos tipos de modalidades.	aprendizaje. Organización de contenidos. Retroalimentación del alumnado. Acción tutorial. Otros indicadores.
Modelo de Evaluación de Experiencias E - learning/ Ejarque, Buendía,& Hervás	2008 España	Evaluación de experiencias formativas basadas en la integración de campus virtuales mediante un método de evaluación.	Planificación estratégica. Programa. Diseño del curso. Desarrollo o puesta en marcha del curso. Apoyo al estudiante. Apoyo al profesor.
Modelo de Evaluación de Calidad de cursos Virtuales/ Asociación de E-learning Académico de Polonia (SEA)	2008 Polonia	Ayuda a las instituciones de la educación superior a llevar a cabo la autoevaluación de cursos virtuales.	Organización del curso. Diseño del curso. Desarrollo del curso. Evaluación del curso.
Open ECBCheck/ European Foundation for Quality in E-Learning (EFQUEL)	2010 Bélgica	Apoyar a organizaciones con la revisión del éxito de sus programas del e-learning.	Información general sobre el programa. Destinatarios del programa. Calidad de contenido. Diseño del programa. Diseño gráfico. Tecnología. Evaluación y revisión de programa.
PDPP Model/Zhang & Jiang	2012 China	Mejorar la calidad de cursos virtuales a través de evaluación	Planificación de evaluación. Desarrollo de evaluación.

		continua de los mismos.	Proceso de evaluación. Evaluación de producto.
E-quality Framework for E-learning/ Masoumi & Lindström	2012 Suecia	Mejorar la calidad de la educación virtual de manera explícita o implícitamente.	Factor tecnológico. Factor institucional. Factor de diseño institucional. Apoyo de la facultad. Apoyo al estudiante. Factor de evaluación. Factor pedagógico.
Design and Development Model of a Quality Assurance Framework/ Africa Virtual University (AVU)	2014 Kenia	Servir como valor añadido para cada institución que desee utilizarlo como parte del aseguramiento interno de la calidad de cursos virtuales.	Entrada. Proceso. Resultados. Revisión.
Modelo de evaluación de educación virtual/ Marciniak	2015 España	Ayudar a las universidades a realizar la evaluación comparativa de la calidad de educación virtual ofrecida con un benchmark (líder).	Planificación estratégica. Contexto institucional. Metodología. Proceso de enseñanza-aprendizaje. Plataforma virtual.
E-xcellence Model/ The European Association of Distance Teaching Universities (EADTU)	2016 Unión Europea	Proponer la metodología y recursos de apoyo para el aseguramiento de la calidad de educación virtual en educación	Gestión estratégica. Diseño curricular. Diseño del curso. Entrega del curso. Apoyo al personal. Apoyo al estudiante.

		universitaria.	
--	--	----------------	--

Fuente: (Marciniak y Gairin, 2018)

2.7. El Sistema actual de Acreditación en Chile

La acreditación institucional es un proceso voluntario que busca el mejoramiento del proyecto institucional con mecanismos eficaces de autorregulación y de aseguramiento de la calidad al interior de las instituciones (Ley N° 20.129, artículo 15) (CNED, 2012). A pesar de su carácter no obligatorio, son las instituciones que cumplen con este requisito las que califican para que los estudiantes reciban ayudas económicas para sus estudios (como becas, entre otros), que además tiene implícito la gestión de la calidad.

Con la implementación del proceso de acreditación en 2006 (Chile), generado por el proyecto de ley en la creación del sistema nacional de aseguramiento de la calidad, cuyo objetivo hace referencia a la calidad en las instituciones, el cual busca que las instituciones educativas cumplan con diferentes criterios y requisitos a través de la certificación del proyecto institucional en la aplicación y resultados de mecanismos eficaces de autorregulación para operar con eficacia, garantizando con esto que los estudiantes obtengan un adecuado servicio en el propósito de su preparación profesional o técnica, se logra mantener la perspectiva en su proyección.

Desde la reforma de la educación superior en el año 1981 en Chile, las instituciones educativas se han multiplicado y diversificado, para lo cual se han incrementado mecanismos de selección al ingreso, implementación de sistemas de valuación propios para medir el logro de los objetivos, en un sistema que opera de forma autónoma y liberalizada, enfocado en el proceso de la acreditación, donde una de las preocupaciones se ejerce sobre el fortalecimiento de la profesión docente en el país, donde se ha propuesto una política exclusiva a este fortalecimiento, promoviendo convenios de desempeño entre las facultades de pedagogía, que deben estar dispuestos a pasar diferentes tipos de pruebas (Sotomayor, 2011).

En los últimos 30 años, el número de universidades en Chile ha aumentado de 8 a 61. En el sistema de Educación Superior chileno existen 61 universidades, que congregan 750 mil alumnos. De éstas, 46 están acreditadas, las que representan el 94% de la matrícula total universitaria para 2018. De las universidades, 27 pertenecen al Consejo de Rectores y 34 son universidades privadas. Las primeras representan el 23% de la Matrícula de 1er año de Pregrado para el año 2018, y las privadas el 24%. El acontecimiento más relevante fue la creación de “nuevas universidades privadas” junto con la ya existentes y pertenecientes al Consejo de Rectores, tanto públicas como privadas, dado que estas no reciben apoyo financiero directo del gobierno, estas nuevas universidades privadas son de naturaleza heterogénea, proporcionan una amplia gama de programas de formación, así como sus admisiones han superado la mitad de los ingresos totales en el ámbito nacional (Undurraga, 2014).

Se debe considerar también que la ley de gratuidad se ha establecido como un fin para generar una mayor cobertura, que permita a la población, especialmente los jóvenes acceder a la educación superior, que está dirigida a familias de menos recursos, donde se busca la eliminación del arancel y la matrícula, siendo importante tener en cuenta que ya existían otros mecanismos de becas e incentivos dirigidos a este tipo que en parte cumplían con esta función, pero que encontraban limitantes en su desarrollo. La ley de gratuidad considera desde institutos profesionales, centro de formación técnica y universidades que se encuentre certificadas; además de contar con otros requisitos, como por ejemplo que los estudiantes deben pertenecer al 60% de la población con menores ingresos y cumplir con otros, para su postulación (Ministerios de Educación, 2016).

Este hecho se ha fundado en una situación clara en cuanto a los costos de la educación en Chile, que se hace relevante para aquellos que no poseen los ingresos para su financiamiento, pero que en todo caso ha puesto en el debate a la calidad educativa por el hecho de no generar claridad en cuanto a los ingresos para las universidades y la

forma como éstas costearan parte de sus funciones operativas para seguir brindando una educación de calidad.

El proceso de acreditación también ha sido ampliamente cuestionado debido a diferentes problemas, específicamente lo relacionado con la medición logística y administrativa de las instituciones educativas y sus resultados, sin que haya un estudio específico para dar respuestas a las causas; por otra parte, el aumento masivo en la educación superior y los procedimientos utilizados para asegurar la calidad, son relativizados (CIPER, 2011).

En el contexto general, se debe considerar que los movimientos estudiantiles causan el cese de varias universidades, siendo esto un conflicto actual manifestado, a lo que se debe sumar el hecho de que la proporción relativa de gasto público y privado en la educación superior chilena es baja, con relación a otros países (Undurraga, 2014). Esto hace parte de las causas que han llevado a plantear la ley de gratuidad, con una mayor inversión por parte del Estado hacia la educación para ampliar la cobertura, lo que implícitamente tendrá que ver con el mejoramiento en la problemática de la deserción universitaria.

En relación con las etapas de la acreditación institucional es un proceso que certifica el cumplimiento del proyecto de una institución y la existencia, aplicación y resultados de mecanismos eficaces de autorregulación y de aseguramiento de la calidad. Esta se obtiene por medio de los siguientes pasos (Universidad Católica de Chile, 2010):

1. Solicitud de incorporación y proceso de evaluación interna: esto comienza con la solicitud de incorporación a la Comisión Nacional de Acreditación (CNA Chile). Luego, la institución debe realizar una evaluación interna y externa; analizar las políticas y mecanismos de autorregulación existentes; identificar fortalezas y debilidades. Se firma con la CNA Chile, donde se establece el plazo para entregar el informe de autoevaluación.

2. Evaluación Externa: realizada por pares de expertos convocados por la CNA Chile. Debe contar con la aprobación de la institución evaluada. Se verifican los informes de autoevaluación y luego se emite un informe de evaluación externa.
3. Pronunciamento de Acreditación: ese hace sobre la base de criterios de evaluación previamente definidos, como el informe de autoevaluación, el informe de pares evaluadores, las observaciones que la institución formule en dicho informe. Luego se hace una revisión exhaustiva de la información disponible.
4. Mejoramiento Continuo: el aseguramiento de la calidad exige mantener un permanente control de las acciones de mejoramiento. Este proceso activo significa contribuir el mejoramiento permanente de la calidad.

El sistema de Educación Superior está compuesto por formación profesional y formación técnica de nivel superior. La capacitación técnica busca entregar capacidad y conocimientos necesarios para desempeñarse en una especialidad de apoyo al nivel profesional, o bien desempeñarse por cuenta propia. Estas tienen las siguientes características (Ministerio de Educación, 2014).

- Las carreras técnicas de nivel superior se pueden impartir en universidades, institutos profesiones (IP) y centros de formación técnica (CFT).
- Para obtener el título de técnico de nivel superior es necesario aprobar un programa de estudios de una duración mínima de 1.600 horas (4 semestres).
- La mayoría de las carreras técnicas duran entre 4 semestres (2 años) y 6 semestres (3 años).

La educación técnica permite a los jóvenes desarrollar su vocación en corto tiempo y con menores costos. Además, brinda una alternativa para la economía al suministrar capital humano para distintas actividades productivas. Actualmente, el 40% de los titulados de Educación Superior son técnicos de nivel superior. La meta es incrementar esa cifra a 60% en 2020 (Ministerio de Educación, 2014). Esta tendencia y

la meta terminan siendo fundamentales para proyectar el sistema educativo en las necesidades de la población, para lo cual es importante que cada entidad aporte desde la calidad a cada uno de los programas de aprendizaje que se desarrolla en este establecimiento educacional. Este fue uno de los grandes desafíos de la UNIACC para 2020.

2.8. Proyecto Educativo UNIACC (2015-2019)

El proyecto educativo enmarca un alcance enfocado en los ciudadanos que desean aportar de manera productiva al país, a través de las variedades de carreras ofrecidas en las distintas modalidades, a partir de ello considera ciertos elementos como: ubicar el contexto actual, identificar sus principios de identidad, misión, visión, valores institucionales, proceso de formación, lineamientos estratégicos institucionales, y organización. (UNIACC, 2019)

En el caso del contexto actual, se enfocan en la revisión diagnóstica del estatus con respecto a los siguientes indicadores: variabilidad en la matriculación de los estudiantes por períodos, variabilidad de los estudiantes según la modalidad de estudios seleccionadas (100% en línea, semipresencial, presencial), además tomando en consideración las distintas realidades geográficas, sociales, económicas, culturales, entre otras, respecto de los estudiantes.

En función de lo anterior, la UNIACC establece lineamientos estratégicos institucionales con miras a establecer los objetivos para el nuevo periodo con miras a representar la esencia plena de la Universidad en consonancia con sus valores propósitos e ideologías. Por un periodo de 5 años se establecen propósitos institucionales de acuerdo con los nuevos contextos, nuevas directrices estratégicas y de la misma forma un plan de desarrollo que permite ejecutar las estrategias planteadas.

Para el periodo 2015 a 2019 la universidad trazó las siguientes aspiraciones: dimensión calidad, dimensión estudiantil, dimensión desarrollo institucional, y la dimensión para la sustentabilidad financiera; “Estas cuatro dimensiones tienen su

operacionalización en un plan de Desarrollo Estratégico Institucional (2015-2019) el que encauza y alinea sus esfuerzos, en pro de un desarrollo integral” (UNIACC, 2019).

- En la dimensión calidad, UNIACC aspira en 2015 contar con un robusto sistema de Gestión de Calidad, enfocado en la detección del error, el aprendizaje interno y, por consiguiente, la necesaria mejora continua de sus procesos académicos y administrativos.
- En la dimensión estudiantes, UNIACC aspira aumentar los niveles de desempeño académico, logrando mejores resultados de progresión académica, retención e inserción laboral oportuna de sus titulados.
- En la dimensión desarrollo institucional, UNIACC aspira instalar las capacidades de gestión Institucional y de docencia de pregrado a fin de convertirse no en una Universidad grande en matrícula sino en una gran Universidad reconocida por la calidad de su docencia y el desempeño profesional de sus egresados y titulados.
- En la dimensión sustentabilidad financiera, UNIACC aspira lograr su consolidación económica mediante el aumento de su matrícula en un 50% (en 2019) y la gestión estratégica de costos, para darle proyección en el largo plazo a su Proyecto Educativo Institucional.

CAPÍTULO III

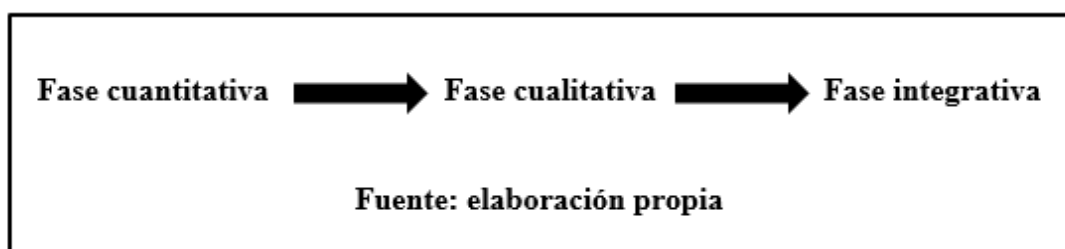
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Paradigma y enfoque de investigación

Esta investigación se enmarca en el paradigma pragmático, el cual plantea la posibilidad de utilizar las técnicas y procedimientos de investigación que mejor se adapten a las necesidades y propósitos del investigador (Creswell, 2009). En consecuencia, se adoptó un enfoque mixto que consistió en la utilización de métodos y

técnicas tanto cuantitativas como cualitativas en una misma investigación (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2019). Concretamente, en el plano operativo, se desarrolló un diseño mixto secuencial (Núñez Moscoso, 2017) en el que inicialmente se llevó a cabo la fase de investigación cuantitativa y posteriormente se realizó la fase de investigación cualitativa. Por último, se culminó con la fase integrativa y de teorización, tal como se muestra en el siguiente esquema representado en la Figura 5:

Figura 5. Diseño de investigación mixta secuencial



3.2. Fundamentación ontoepistemológica del enfoque mixto de investigación

En función de cómo se concibe la naturaleza de la realidad abordada (dimensión ontológica), y de cuál será la relación sujeto-objeto en el proceso de investigación (dimensión epistemológica), el enfoque mixto de investigación tiene su fundamento en el “pragmatismo”. El pragmatismo como paradigma de investigación evita la polémica metafísica entre los conceptos de verdad y realidad. Sin embargo, acepta que pueden existir realidades únicas o múltiples en toda investigación científica (Johnson & Onwuegbuzie, 2004; Kaushik & Walsh, 2019). El investigador pragmático elige sus métodos de investigación empleando el criterio de utilidad para lograr su propósito. En consecuencia, las realidades múltiples y complejas requieren de una diversidad de métodos para su abordaje, de allí la necesidad de complementar métodos cuantitativos y cualitativos mediante un enfoque mixto.

3.3. Fase de diagnóstico del modelo de evaluación actual de la UNIACC

El diagnóstico del modelo de evaluación actual es una condición necesaria para la formulación de un nuevo modelo. Es decir, las debilidades del modelo actual justifican la construcción de una propuesta teórica en la que se corrijan las fallas y se actualicen los componentes en función del avance de las tecnologías aplicadas al proceso de evaluación de los aprendizajes.

En este sentido, para arribar a un diagnóstico preciso de la situación actual, se revisaron documentos e informes emitidos por la UNIACC (2018; 2019) los cuales rinden cuentas de los procesos académicos y en particular del proceso evaluativo. Asimismo, dada la condición de la investigadora como trabajadora en la mencionada institución, se realizó una observación directa y participante, que permitió obtener detalles relevantes para el diagnóstico.

3.4. Fase cuantitativa y su diseño de investigación

Con la fase de investigación cuantitativa se pretende, a partir de la obtención y análisis de los datos, generar conocimientos que permitan el desarrollo del modelo teórico de evaluación. En este sentido, el diseño de investigación fue de campo descriptivo para obtener, a través de una encuesta en línea, la información directa de los estudiantes como principales actores sociales en la investigación.

3.5. Fase cualitativa y su diseño de investigación

En la fase de investigación cualitativa, cuya finalidad es comprender e interpretar la realidad investigada, en este caso la evaluación de la calidad de los

aprendizajes de la UNIACC, se utilizó un diseño de campo narrativo (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2019) apoyado en entrevistas en profundidad a fin de conocer las vivencias y percepciones subjetivas de los profesores involucrados en el estudio, concretamente, acerca de la evaluación de calidad de los aprendizajes en la UNIACC.

Este tipo de diseño se caracteriza por su flexibilidad y por el contacto directo con los actores sociales que poseen la información pertinente y requerida para el estudio. No obstante, debido a la pandemia y a la situación de confinamiento, el guion de entrevista fue enviado en línea a través de un enlace exclusivo para los docentes seleccionados.

3.6. Fase integrativa

Se fundamenta en la complementariedad metodológica y de los datos obtenidos. Es decir, se tiene plena conciencia de que la información obtenida a través de cualquiera de los dos enfoques: cuantitativo y cualitativo, probablemente resulte insuficiente, de allí la necesidad de complementar los datos y resultados cuantitativos y cualitativos, para posteriormente teorizar y desarrollar el modelo de evaluación propuesto.

3.7. Población y Muestra

Según datos de Control de Estudios de la UNIACC (2019), la población total está integrada por 5200 estudiantes de todas las carreras. En este sentido, *para la fase cuantitativa* fue seleccionada una muestra probabilística al azar simple de 150 estudiantes, pertenecientes a la cohorte septiembre-diciembre 2019 quienes cursaron estudios en la modalidad presencial (50 estudiantes), y de la cohorte enero-abril 2020, quienes cursaron estudios en las modalidades semi-presencial (50 estudiantes) y en línea (50 estudiantes). Según la tabla de Harvard, este es un tamaño de *muestra mayor* al correspondiente a la población con un error aproximado de +/- 10% y un margen de

confianza aproximado de +/- 90% (para este margen de confianza, la tabla indica 98 elementos).

Mientras que *para la fase cualitativa* fueron escogidos 30 profesores de la UNIACC como *informantes clave*, que hayan trabajado en las diferentes modalidades de estudios (10 profesores por cada modalidad), dado que poseen las características y la experiencia necesaria para responder a las interrogantes de la investigación. Cabe destacar que en los estudios cualitativos no priva el criterio de cantidad de la muestra sino de calidad de la misma. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2019)

En este sentido, los criterios de inclusión son los siguientes:

- a) Ser profesor a tiempo completo de la UNIACC.
- b) Poseer más de 5 años de experiencia.
- c) Haber demostrado competencias y responsabilidad en los procesos de evaluación.

3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para conocer la opinión de los alumnos respecto a la calidad de los aprendizajes obtenidos a través de las diferentes modalidades de estudio, se aplicó a los estudiantes una encuesta en línea cuyo instrumento fue un cuestionario de enunciados y preguntas tipo escala de 3 niveles: alto, medio y bajo. Dicho instrumento fue sometido a la correspondiente prueba de validez de contenido mediante el juicio de expertos.

Luego, para explorar la percepción de los profesores en relación a la calidad de los aprendizajes logrados por sus estudiantes en las diferentes modalidades, se realizaron entrevistas a los profesores mediante un guion de preguntas abiertas enviado por correo electrónico, debido a la pandemia, como se explicó anteriormente. Dado el carácter semiestructurado de las entrevistas, se utilizó un guion flexible y con fines de orientación para el investigador o entrevistador, integrado inicialmente por siete

preguntas abiertas. No obstante, tales preguntas fueron sometidas a la revisión de expertos para determinar la pertinencia y coherencia de las mismas.

Los datos cualitativos obtenidos producto de las entrevistas fueron analizados mediante una codificación abierta (Strauss y Corbin, 2002), categorización y posterior interpretación mediante la hermenéutica dialéctica (Martínez, 2004). En este caso, el análisis se realizó de forma manual.

Por último, se aplicó la triangulación de datos obtenidos de las distintas fuentes para contrastar la información cuantitativa con la cualitativa y construir la síntesis integradora. La triangulación es un proceso que consiste en cotejar distintos puntos de vista para lograr un consenso y puede comparar fuentes, datos, técnicas, teorías e investigadores (Martínez, 2004).

3.9. Cuadro de operacionalización de variables (fase cuantitativa)

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Opinión de los estudiantes en cuanto a la calidad del aprendizaje logrado	Opinión en relación con la modalidad presencial y semi-presencial	Nivel según escala: alto, medio, bajo
	Opinión en relación con la modalidad en línea	Nivel según escala: alto, medio, bajo

3.10. Cuadro de categorización de conceptos (fase cualitativa)

Percepción de los profesores sobre la calidad de los aprendizajes obtenidos por los alumnos	Percepción sobre la modalidad presencial y semi-presencial	▪ Narración subjetiva del testimonio de los profesores sobre la calidad de los aprendizajes adquiridos por sus alumnos. ▪ Percepción de los docentes en cuanto a la modalidad que le resultó más efectiva para lograr aprendizajes de calidad.
	Percepción sobre la modalidad en línea	▪ Percepción de los docentes en cuanto a la modalidad con la que obtuvo mejor desempeño de los estudiantes. ▪ Apreciación de los profesores sobre la modalidad que más favorece el aprendizaje.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Diagnóstico del modelo actual de evaluación de la calidad de los aprendizajes de la Universidad UNIACC

Para el cumplimiento del objetivo general de esta tesis, que consiste en el desarrollo de un modelo de evaluación, inicialmente fue necesario diagnosticar el modelo actual que se viene implantando en la UNIACC. El diagnóstico está basado en datos y cifras suministradas por la Institución (UNIACC, 2018; 2019) y en observaciones participantes y directas de la investigadora. En este sentido, se presenta un cuadro resumen de dicho diagnóstico, destacándose las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Tabla 5. Diagnóstico del modelo actual de evaluación de la calidad de los aprendizajes de la Universidad UNIACC

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
-Planificación estratégica -Aplicación del modelo educativo -Análisis institucional -Aseguramiento de la calidad -Desarrollo y sustentabilidad institucional -Unificación de los criterios: planificar, ajustar, hacer y evaluar.	Presentar criterios objetivos para la evaluación de la calidad de los aprendizajes en cada una de las modalidades de estudios (presencial, semi presencial y en línea) para corregir constantemente y así el estudiante sienta tranquilidad al saber que en cualquier modalidad donde estudie, la calidad siempre será la misma.	Falta de criterios claros para evaluar resultados de la calidad en cada una de las modalidades: presencial, semipresencial y en línea.	Deserción estudiantil Deserción del personal docente Deserción del personal no docente No acreditación de la universidad Poca credibilidad en la universidad.

Fuente: UNIACC (2018; 2019). Observaciones de directas de la investigadora.

Análisis de la Fase Cuantitativa

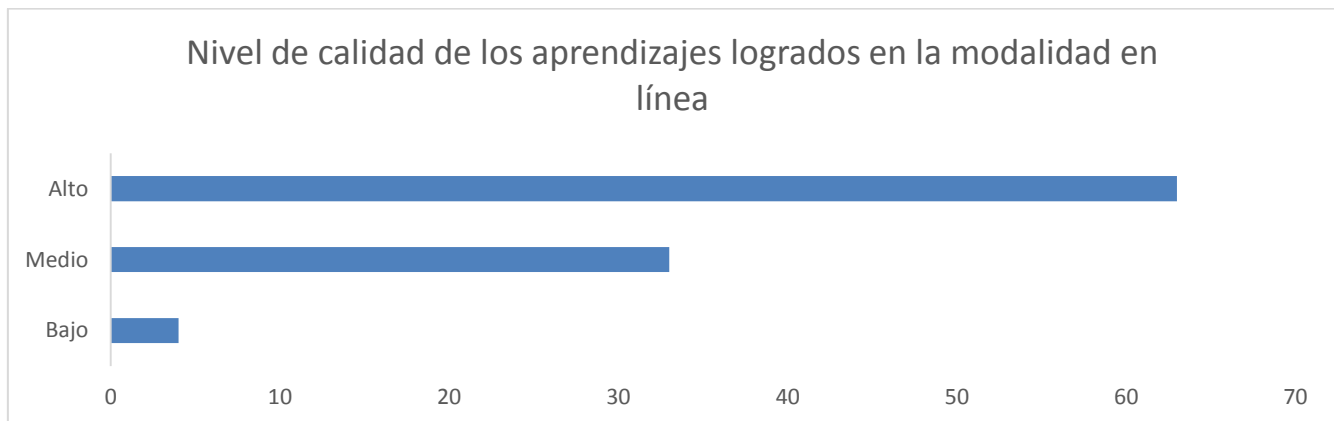
Con la finalidad de conocer la opinión de los alumnos respecto a la calidad de los aprendizajes obtenidos a través de las diferentes modalidades de estudio, se aplicó a la muestra de estudiantes, un cuestionario de enunciados y preguntas tipo escala, de 3 niveles: alto, medio y bajo, obteniéndose los siguientes resultados.

Tabla 6. Opinión sobre el nivel de calidad de los aprendizajes logrados en la modalidad en línea

Nivel	<i>F</i>	%
Alto	68	63
Medio	36	33
Bajo	4	4
Total	108	100%

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los estudiantes (2021)

Figura 6. Opinión sobre el nivel de calidad de los aprendizajes logrados en la modalidad en línea



Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los estudiantes (2021)

Los resultados observados en la tabla 6 y figura 6, aportados por la muestra, respecto a la opinión sobre el nivel de calidad de los aprendizajes logrados en la modalidad en línea, un 63% de los estudiantes encuestados lo consideró en un nivel alto, 33% en un nivel medio y 4% en un nivel bajo. Lo que significa que los aprendizajes obtenidos en la modalidad en línea fueron altamente satisfactorios.

Un reciente trabajo (García Aretio, 2017) muestra que la educación a distancia y digital va tomando ventaja sobre los formatos presenciales. Cuando los diseños pedagógicos son acertados, la calidad de los aprendizajes digitales está probada y las prácticas a distancia van progresivamente arrebatando espacio y tiempo a las formas más convencionales de enseñar y aprender.

En cuanto a la calidad de los aprendizajes, García Aretio (2017) expresa que la eficacia de un proceso educativo no está en la modalidad, sino en el rigor de los planteamientos pedagógicos que sustentan el diseño y desarrollo del proyecto. Alega el autor citado que el aprendizaje digital está suponiendo una disrupción educativa porque plantea un cambio drástico de soportes y métodos que progresivamente va ganando espacio a los formatos convencionales.

Por otra parte, es importante considerar los resultados de la investigación de Durán (2015) quien afirma que la calidad de las plataformas virtuales depende del nivel de interactividad que se ha configurado en la plataforma. La interactividad puede ser lograda por las universidades a través de sus plataformas virtuales de adoptarse los siguientes: (1) garantizar una fácil navegación a través de la plataforma, (2) garantizar un fácil acceso a los canales de comunicación para enviar y recibir mensajes, (3) lograr un tiempo de respuesta con respuestas y feedback provisto por docentes y compañeros de clase y (4) lograr un alto nivel de calidad en las respuestas y el feedback provisto por docentes y compañeros de clase. (Cobo, Rocha y Rodríguez-Hoyos, 2014)

Expuesto lo anterior, es importante destacar que, para mejorar la calidad de los aprendizajes logrados en la modalidad en línea, es necesario tomar en consideración, la planificación y calidad de los procesos educativos, en particular, el número de

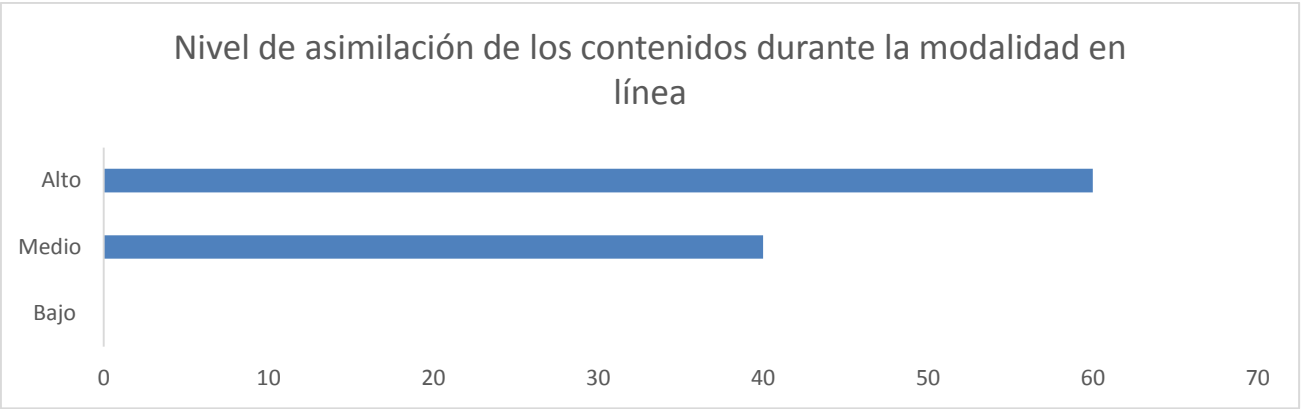
estudiantes atendidos, la disponibilidad del material instruccional, la plataforma utilizada, la calidad y pertinencia de las estrategias didácticas y la interacción docente-estudiante (García-Aretio, 2017; García, 2015).

Tabla 7. Opinión sobre el nivel de asimilación de los contenidos durante la modalidad en línea

Nivel	<i>f</i>	%
Alto	64	60
Medio	44	40
Bajo		
Total	108	100%

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los estudiantes (2021).

Figura 7. Opinión sobre el nivel de asimilación de los contenidos durante la modalidad en línea



Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los estudiantes (2021).

Los resultados reflejados en la tabla 7 y figura 7, producto de la información suministrada por los estudiantes encuestados, en atención a la pregunta referida al nivel de asimilación de los contenidos durante la modalidad en línea muestran que, un 60% la

ubica en un nivel alto, mientras que el 40% restante lo ubica en un nivel medio. Vemos así, una tendencia favorable en cuanto a los contenidos desarrollados en la modalidad en línea, constituyéndose la educación virtual en un espacio educativo de gran potencial para el desarrollo de los aprendizajes de los estudiantes universitarios.

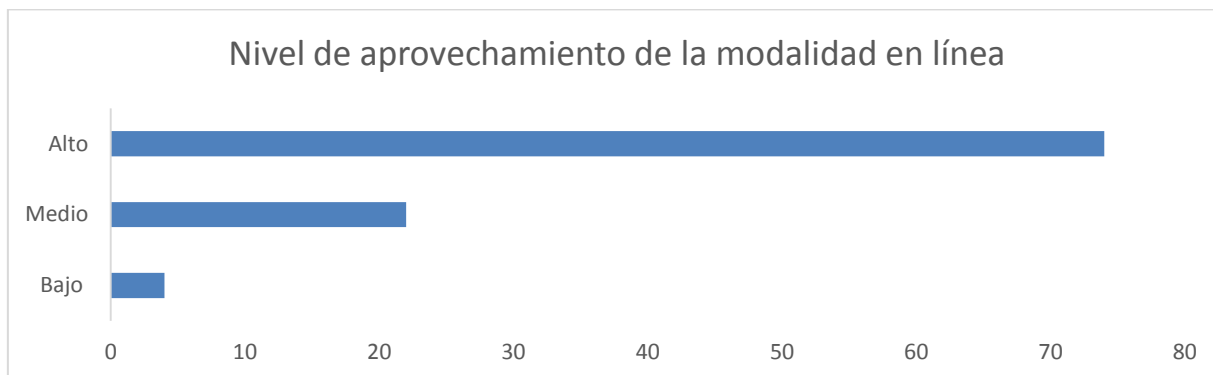
Sobre este particular, es importante señalar que en los estudios de Durán (2015) se concluye que muchos de los estudiantes conceden un carácter más práctico a sus objetivos de aprendizaje, debido a que este tipo de alumno desarrolla una actividad laboral vinculada a sus estudios formales lo que favorece ampliamente su motivación intrínseca. Aspecto coincidente con los planteamientos de Juca (2016) quien afirma que el alumno autorregula su aprendizaje, como un proceso de autodirección, transforma sus aptitudes mentales en competencias académicas, siendo el docente quien encamina este aprendizaje. Agrega el autor, que en la modalidad de educación a distancia los diseños tecnológicos flexibles reconocen que la buena enseñanza y la retención de un aprendizaje, se liga a expectativas y necesidades satisfechas que hace que el estudiante perciba que aprender es valioso y útil, para aplicarlo en la vida cotidiana y/o laboral.

Tabla 8. Opinión sobre el nivel de aprovechamiento de la modalidad en línea

Nivel	<i>f</i>	%
Alto	80	74
Medio	24	22
Bajo	4	4
Total	108	100%

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los estudiantes (2021)

Figura 8. Opinión sobre el nivel de aprovechamiento de la modalidad en línea



Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los estudiantes (2021)

De la tabla 8 y figura 8, se desprenden los resultados sobre el nivel de aprovechamiento de la modalidad en línea, donde puede evidenciarse que el 74% de la muestra lo concibe en un nivel alto, mientras que el 22% lo ubica en un nivel bajo, y el 4% restante considera la modalidad en un nivel bajo de aprovechamiento. Lo que significa que los estudiantes vienen desarrollando actividades en la modalidad en línea, aumentando su nivel de aprovechamiento y utilidad de las plataformas digitales en la sociedad de la información y la gestión del conocimiento.

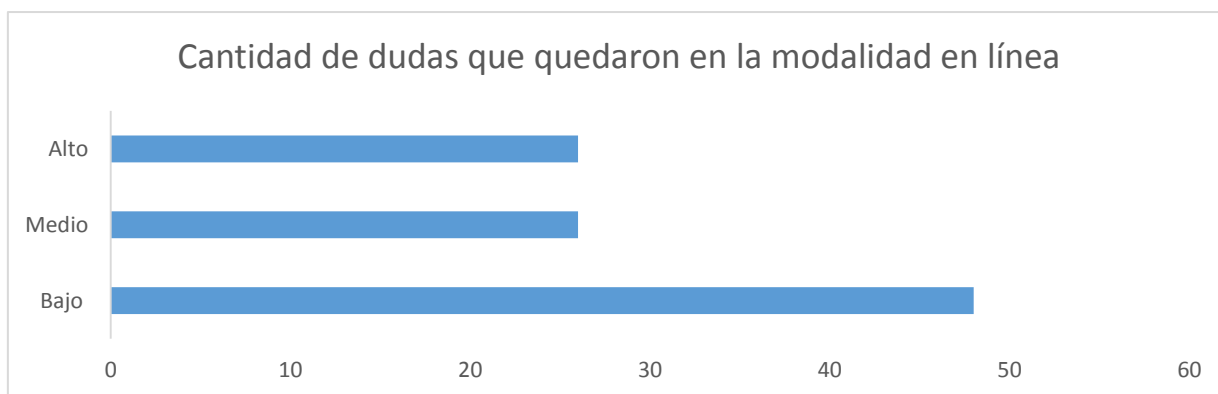
En atención a los resultados del estudio de Juca (2016) el reto está en renovar métodos educativos que permitan una adecuada planificación del proceso de enseñanza-aprendizaje, que sean capaces de dominar las nuevas tecnologías, aportar información de manera comprensible acerca de su trabajo docente, mantener estrecha comunicación con los estudiantes de forma audiovisual y con texto simultáneamente y enseñar a buscar, analizar y facilitar el aprendizaje, aprovechando las diversas alternativas de la modalidad en línea.

Tabla 9. Opinión sobre la cantidad de dudas que quedaron en la modalidad en línea

Nivel	<i>f</i>	%
Alto	28	26
Medio	28	26
Bajo	52	48
Total	108	100%

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los estudiantes (2021).

Figura 9. Opinión sobre la cantidad de dudas que quedaron en la modalidad en línea



Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los estudiantes (2021)

En la tabla 9 y figura 9, se reflejan los resultados sobre la cantidad de dudas que quedaron en la modalidad en línea, de acuerdo a las informaciones aportadas, vemos que, el 52% de los estudiantes encuestados, lo consideran entre un nivel medio y alto, mientras que el 48% lo ubica en un nivel bajo, cuestión preocupante, al reflejarse que en esta modalidad de estudio quedaron dudas e inquietudes por aclarar.

En los resultados se puede apreciar que algunas de las causas se deben a: a) carencia de un dispositivo con acceso a internet, b) problemas de conectividad, c) algunos docentes no han sido formados para trabajar en la modalidad en línea, d) no todos los contenidos se adaptan a la modalidad en línea, e) limitado tiempo para la preparación de materiales instruccionales y para la retroalimentación necesaria sobre las actividades realizadas y los resultados de evaluación, entre otros.

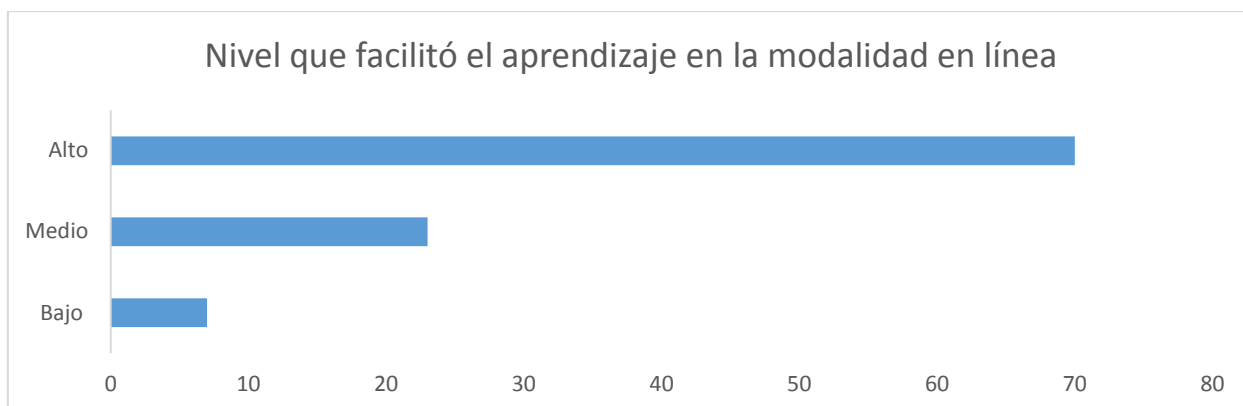
Para evitar que se generen considerables dudas e inquietudes en esta modalidad de estudio, es importante mantener las interacciones tanto síncronas (en tiempo real, docentes y estudiantes) como asíncronas, haciendo uso de las diferentes herramientas tecnológicas en las prácticas educativas, dado que éstas ofrecen diversas posibilidades de comunicación, lo que se constituye en la base del éxito de cualquier propuesta educativa bajo la modalidad a distancia.

Tabla 10. Opinión sobre el nivel que le facilitó el aprendizaje en la modalidad en línea

Nivel	<i>f</i>	%
Alto	76	70
Medio	24	23
Bajo	8	7
Total	108	100%

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los estudiantes (2021)

Figura 10. Opinión sobre el nivel que le facilitó el aprendizaje en la modalidad en línea



Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los estudiantes (2021).

A partir de la lectura de la tabla 10 y figura 10, se obtienen los siguientes resultados en atención a la pregunta referida al nivel que le facilitó el aprendizaje en la modalidad en línea, el 70% lo ubica en un nivel alto, mientras que un 23% en un nivel medio, y el 7% restante considera bajo el nivel que facilitó el aprendizaje en la modalidad en línea, lo que significa que se debe reflexionar sobre los modos y medios de aprendizaje, por lo que se debe estudiar el rol y actuaciones del docente facilitador y por supuesto, el propio desempeño del estudiante en la modalidad a distancia.

Al respecto, Durán (2015), Juca (2016) y García Aretio (2017) consideran necesario puntualizar en las competencias específicas del docente y del estudiante bajo la virtualidad, promoviendo la reflexión desde el saber y el hacer en las actividades pedagógicas.

Lo anterior, invita a redefinir aspectos de la modalidad en línea, para hacerla más competitiva y amigable tanto a los estudiantes y docentes en el proceso de enseñanza y aprendizaje, por cuanto el futuro de esta modalidad de estudio, se visualiza con altas potencialidades de desarrollo, de allí, la necesidad en la era de la información y la sociedad del conocimiento, que todos los actores sociales institucionales se

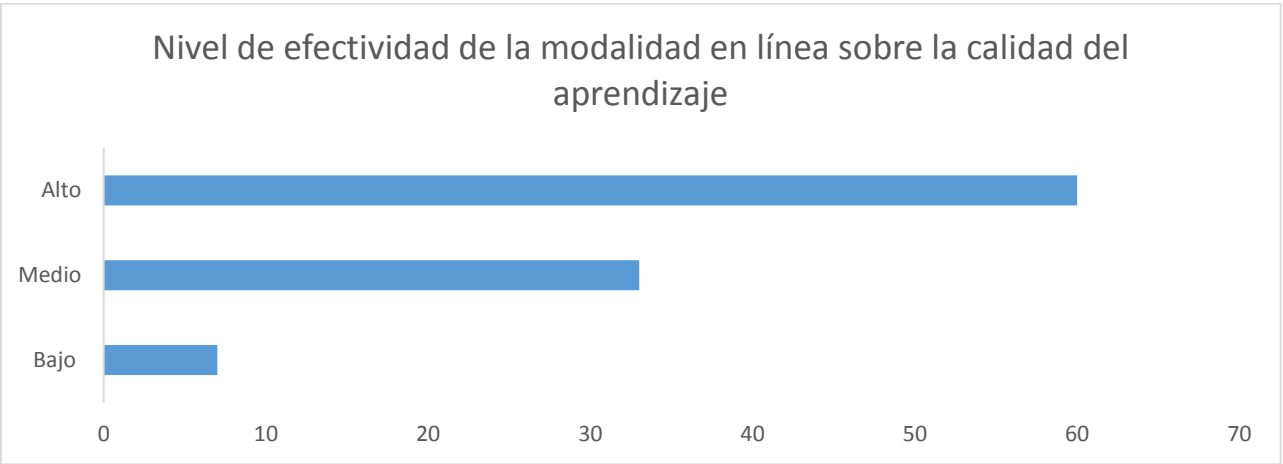
involucren en el manejo de las plataformas digitales y aprovechen al máximo los beneficios de las plataformas tecnológicas.

Tabla 11. Opinión sobre el nivel de efectividad de la modalidad en línea sobre la calidad del aprendizaje

Nivel	<i>f</i>	%
Alto	64	60
Medio	36	33
Bajo	8	7
Total	108	100%

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los estudiantes (2021).

Figura 11. Opinión sobre el nivel de efectividad de la modalidad en línea sobre la calidad del aprendizaje



Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los estudiantes (2021)

En los resultados reflejados en la tabla 11 y figura 11, puede evidenciarse que el 60% de la muestra lo concibe en un nivel alto, mientras que el 33% lo ubica en un nivel

bajo, y el 7% restante considera en un nivel bajo la efectividad de la modalidad en línea sobre la calidad del aprendizaje.

Al respecto conviene citar a Martínez (2017) quien realiza un trabajo que analiza las ventajas y desventajas de la educación presencial y a distancia, a la vista de las nuevas tecnologías y cambios metodológicos aparecidos durante las últimas décadas, en el sistema educativo de enseñanza superior. A la luz de este estudio, uno de los inconvenientes de los cursos a distancia es la tasa de abandono estudiantil, por lo que se puede suponer que una significativa proporción de estudiantes abandonan sus estudios en los cursos a distancia, debido a que encuentran muchas dificultades en la comprensión de las materias y se sienten poco atendidos. De allí que es importante reflexionar sobre los resultados que ubican en un nivel bajo y medio sobre la efectividad de la modalidad en línea sobre la calidad del aprendizaje.

En este sentido, es pertinente seguir enfatizando en el aprovechamiento de las estrategias digitales y las herramientas tecnológicas, pero, sin olvidar, la interactividad de los procesos de aprendizajes presenciales, con la posibilidad de combinar ambas modalidades. Como lo expresan Zhang y Zhu (2017) lo ideal es combinar y balancear los recursos más efectivos de la modalidad presencial y la modalidad virtual, para la formación de profesionales con sentido humanista, integrales y polivalentes, para enfrentar los grandes retos del desarrollo profesional, cuando ingresen al mercado laboral.

Análisis de la Fase Cualitativa

De las preguntas formuladas a los informantes clave de la presente investigación, representados por docentes tanto de la modalidad en línea como de la modalidad presencial, se desprenden las unidades de significación. Por su parte, las ideas iniciales para la codificación emergen de la información transcrita de las entrevistas. La similitud entre los códigos, permite su agrupación y reorganización en la

intención de ir reduciendo el material codificado en su esencia significativa y extraer las categorías que dieron cabida a nuevos significados de mayor densidad teórica, acompañado de algunas expresiones develadas por los docentes que laboran en ambas modalidades de estudio.

Pregunta	Unidad de análisis	Códigos	Categorías	Expresiones
¿Cómo percibe la calidad de los aprendizajes obtenidos por sus alumnos en la modalidad en línea?	“La calidad es muy buena” “Altamente satisfactoria” “De un buen nivel”	Alta calidad	Calidad de los aprendizajes	Interacciones síncronas y asíncronas Interacción docente-estudiantes Herramientas educativas Compromiso y participación Voluntad de sacarle provecho a la plataforma y a la modalidad en general Cumplimiento de programas
¿Cuál es su percepción respecto a la efectividad de la modalidad en línea sobre la calidad de los aprendizajes?	“Muy efectiva” “Bastante efectiva” “Excelente”	Alta efectividad	Efectividad de la modalidad en línea	Aprendizajes con altos estándares de calidad Rigor de los planteamientos pedagógicos
¿Cómo percibe usted el desempeño de sus estudiantes en la modalidad en línea?	“Bueno” “Muy bueno” “De regular a bueno”	Buen desempeño	Desempeño de los estudiantes en la modalidad en línea	Mejor desempeño en el aula virtual Alumnos más interactivos, críticos, espontáneos Mayor compromiso
¿Cuál es la modalidad	“Presencial”	Modalidad	Modalidad que más favorece la calidad de	La enseñanza ocurre en un lugar distinto a del aprendizaje Cambios en los esquemas tradicionales Mayor autonomía e

(presencial o en línea) que según su percepción favorece más la calidad de los aprendizajes?	“En línea” “Ambas”	híbrida	los aprendizajes	independencia Mejoras en las evaluaciones del sistema en línea Elimina las barreras geográficas
--	---------------------------	---------	---------------------	---

Pregunta	Unidad de análisis	Códigos	Categorías	Expresiones
¿Cómo percibe la calidad de los aprendizajes obtenidos por sus alumnos en la modalidad presencial?	“La calidad es muy buena” “Buen aprendizaje” “Alta calidad y con interés”	Alta calidad	Calidad de los aprendizajes	Mejoran destrezas en expresión oral y escrita Interacción constante Depende de las metodologías de enseñanza Actitud de los estudiantes
¿Cuál es su percepción respecto a la efectividad de la modalidad presencial sobre la calidad de los aprendizajes?	“Calidad óptima” “Superior la calidad de los aprendizajes” “Efectividad esperada” “Bastante efectiva” “Efecto positivo sobre la calidad de los aprendizajes”	Alta efectividad	Efectividad de la modalidad presencial	Dinámicas más tradicionales Monitoreo en tiempo real Estructura y planificación de los procesos de enseñanza y aprendizaje Contacto humano Espacio físico
¿Cómo percibe usted el desempeño de sus estudiantes en la modalidad presencial?	“Superior al desempeño obtenido la modalidad en línea” “Buen desempeño” “Adecuado nivel de desempeño”	Buen desempeño	Desempeño de los estudiantes en la modalidad presencial	Adecuado nivel de desempeño La presencialidad asegura mayor participación Relación más cercana Relaciones activas, sentido de pertenencia /identidad de grupo y una motivación constante Espacio físico donde transcurre el proceso de enseñanza y aprendizaje
¿Cuál es la modalidad (presencial o en línea) que según su percepción favorece más la calidad de los aprendizajes?	“Buen nivel” “Nivel alto” “Presencial” “Ambas”	Presencialidad	Modalidad que más favorece la calidad de los aprendizajes	Preferencia por las clases tradicionales presenciales Nada reemplaza la experiencia de estar en una sala de clases Valoran la retroalimentación in situ y en tiempo real Metodologías adecuadas al grupo y a los contenidos Varía enormemente del contexto y contenido de la materia

Antes de interpretar las informaciones develadas por los informantes clave del presente estudio, es importante reiterar que se realizó una entrevista semi estructurada a una muestra de 30 docentes que laboran en las modalidades “en línea” y “presencial”, de los cuales once de ellos se desempeñan en ambas modalidades de estudio, dentro de la Universidad de las Artes, las Ciencias y la Comunicación (UNIACC). Esta institución universitaria oferta a sus estudiantes un gran número de cursos en línea, sobre todo de carácter teórico y teórico-práctico.

Las entrevistas buscaron explorar la percepción de los profesores con relación a la calidad de los aprendizajes logrados por sus estudiantes en las diferentes modalidades, de allí que, la interpretación de la información constituye el momento hermenéutico del proceso de investigación.

En atención a la primera pregunta ¿Cómo percibe la calidad de los aprendizajes obtenidos por sus alumnos en la modalidad en línea?, se visualiza en una “alta calidad”, a la luz de los resultados develados por los informantes clave de la investigación. Uno de los entrevistados que labora en la modalidad “en línea” afirma lo siguiente:

Si la clase sincrónica va acompañada de un texto tipo libreto de radio, o televisión, donde los estudiantes pueden seguir desde sus pantallas las materias que se está analizando, la calidad del aprendizaje puede ser bastante adecuada, sobre todo, si el grupo no excede los 15 a 18 alumnos, por ejemplo. Deben incluirse imágenes atractivas, videos muy alusivos a los temas trabajados y mantener un diálogo permanente con los alumnos en la clase sincrónica. Dar la oportunidad, como en una clase presencial, para que el estudiante se exprese, use su micrófono, muestre su imagen. Los estudiantes de hoy son digitales. *(Extracto de la entrevista a uno de los informantes clave de la investigación, 2021)*

Otro docente que labora en la modalidad “en línea”, en atención a la calidad de los aprendizajes expresa “Las percibo bien, y de eso me doy cuenta fundamentalmente en los trabajos de la última unidad y en el trabajo final, cuando han hecho resultado el

tratamiento de los temas en los foros y las interacciones por otras vías”. Lo que se suma a otros razonamientos “aunque puede mejorar mediante la entrega de herramientas educativas que favorezcan la enseñanza y la interacción profesor-alumno”, “cuando los alumnos se comprometen y participan percibo que la calidad es de buen nivel”. “dependen mucho del nivel de compromiso con el propio aprendizaje de los estudiantes”.

En palabras de Marúm-Espinosa (2011), una buena educación es una acción de transformación humana, con toda la complejidad que ello implica, de allí que gestionar la calidad educativa, no es tarea fácil ni se puede limitar a manuales de procedimientos, sino que tiene que ver con la realización de la docencia en múltiples espacios de aprendizaje y con múltiples actividades formativas, desde el acompañamiento permanente hasta el conocimiento de las individualidades y condiciones de cada estudiante.

Esta afirmación coincide con los razonamientos de otro docente entrevistado quien resalta “cuando hay real interés de aprender, el aprendizaje puede ser de calidad y significativo, hay real conciencia del material y los contenidos entregados que eventualmente pueden derivar en consultas y aportes a lo intencionado por el profesor”.

Ahora bien, al preguntarles a los docentes que laboran en la “modalidad presencial” ¿Cómo percibe la calidad de los aprendizajes obtenidos por sus alumnos en la modalidad presencial?, se aprecia a partir de los razonamientos expuestos, una buena calidad “en razón de dos indicadores: los alumnos mejoran destrezas en expresión oral y escrita en las asignaturas de estudio y la motivación por la autogestión”.

Aunado a ello, uno de los informantes clave señala “Hay interacción constante con el alumnado y ello resulta vital para el proceso enseñanza-aprendizaje”. Interesante reflexión de otro docente entrevistado quien indica:

La calidad de los aprendizajes depende de las metodologías de enseñanza, de las habilidades de un docente para generar motivación en sus estudiantes y por la actitud que tengan los estudiantes hacia los contenidos de una

asignatura en específico y de su propio proceso de aprendizaje. En este sentido, la modalidad es sólo un factor más y no el preponderante. (*Extracto de la entrevista a uno de los informantes clave de la investigación, 2021*)

Debe mantenerse un enfoque que garantice el aprendizaje independiente, autorregulado, responsable y desarrollador; que propicie el desarrollo integral de la personalidad del estudiante para que adquiera conocimientos y desarrolle habilidades para aprender, aprender a hacer y aprender a ser (Juca, 2016).

El docente que labora en la modalidad en línea, en el ejercicio de sus funciones aprecia que “hay espacios de opinión e intercambio de ideas lo que lleva a la reflexión sobre la internalización de los aprendizajes adquiridos”, destacando que la calidad es óptima, pues la experiencia central del proceso enseñanza-aprendizaje se basa en la co-presencialidad de los estudiantes y el docente”.

Las modalidades virtuales se constituyen, asimismo en una significativa complementación de la educación superior, por lo que será necesario reelaborar los modelos educativos vigentes en una y otra modalidad de manera de poder integrarlos adecuadamente (Fernández, 2010 citado en Marúm-Espinosa, 2011).

En atención a los razonamientos develados por los informantes clave, la calidad de la educación se expresa en resultados genuinos que amplían la cobertura de posibilidades educativas tanto en la modalidad presencial como en la modalidad en línea, apreciándose que esta última, no pretende suplantar la enseñanza tradicional que se desarrolla bajo la presencialidad, sino que puede ser considerada una modalidad alternativa que la complementa.

La segunda pregunta formulada a los informantes clave quienes se desempeñan como docentes en la modalidad virtual, referida a ¿Cuál es su percepción respecto a la efectividad de la modalidad en línea sobre la calidad de los aprendizajes?, resume las preocupaciones y discusiones de estos docentes en los siguientes términos; “es efectiva en la medida de que tanto el profesor y el alumno tengan la voluntad de sacarle

provecho a la plataforma y a la modalidad en general, como por ejemplo hacer que efectivamente el foro sala de clases sea el remplazo de la sala convencional”.

Por su parte, otro de los docentes entrevistados expresa, “La efectividad no se debe asociar sólo a un medio, sino a los programas y el cumplimiento de los mismos”. No obstante, resalta uno de los entrevistados “Puede mejorar si se le agregan instancias que permita interactuar más al profesor con los alumnos, más allá de lo escrito. Ejemplo: agregar sesiones de Zoom o similares, que permita al docente profundizar más espontáneamente sobre la materia que se enseña y conocer más de cerca a sus alumnos”. Otro elemento importante en la educación en línea es el conocimiento que tiene el estudiante acerca de la realidad de sus conocimientos, potencialidades y limitaciones, lo que le permitirá desde la reflexión trazar su propia estrategia para a partir de un plan concreto y ajustado a su realidad lograr sus objetivos de aprendizaje (Juca, 2016).

Estos razonamientos coinciden con la afirmación de uno de los docentes entrevistados quien señala “La modalidad otorga ciertas ventajas, que permiten al estudiante lograr los objetivos que se imponga, además de lo que la asignatura propone. Si el docente logra dirigir y entusiasmar a los estudiantes, estos podrán lograr los aprendizajes con altos estándares de calidad”.

Algunos estudios (García, 2017, Juca, 2016, Marúm-Espinosa, 2011) coinciden en que la efectividad de la modalidad en línea sobre la calidad de los aprendizajes no está en la modalidad misma, sino en el rigor de los planteamientos pedagógicos, tal como lo resalta uno de los informantes clave al señalar que “La efectividad depende mucho más del compromiso del estudiante que en otras modalidades. Al no haber un contacto visual no se genera un vínculo en que se hace más sencillo faltar o no participar”.

Aunado a lo anterior, otro informante clave expresa “La modalidad es muy efectiva, sin embargo, no todos los alumnos aprovechan al máximo las herramientas que se les entregan, por lo que se hace difícil medir este indicador”. “si los recursos de la

asignatura son adecuados y los docentes están orientados a que los estudiantes cumplan los objetivos de aprendizaje, son efectivos”.

Estos planteamientos coinciden con los estudios realizados por algunos investigadores en esta área disciplinar (García, 2017, Juca, 2016, Durán, 2015, Marúm-Espinosa, 2011) quienes manifiestan que la educación presencial ha realizado excelentes aportes a la educación universitaria, sin embargo, la educación virtual está logrando un importante posicionamiento, dado que distribuye el tiempo de estudio de un modo más flexible que la presencialidad y ofrece un proceso educativo más interactivo, siendo una alternativa real y válida en la sociedad del conocimiento, donde es necesario que exista una estrecha relación entre el currículo contextualizado y la tecnología educativa.

Ahora bien, cuando se les consultó a los docentes de la modalidad presencial sobre ¿Cuál es su percepción respecto a la efectividad de la modalidad presencial sobre la calidad de los aprendizajes?, se tiene los siguientes razonamientos, “es superior la calidad de los aprendizajes al estar en la misma sala, se puede dirigir mejor el aprendizaje. Al estar en modalidad virtual, cuesta más validar los aprendizajes, puesto que es fácil recurrir a copiar información de Internet sin procesarla o internalizarla”.

Otro de los informantes clave expresa “La modalidad presencial es bastante efectiva, por supuesto incorpora elementos y dinámicas más tradicionales que son parte de la "cultura" de aprendizaje que trae el alumno. La principal fortaleza para mí está en la posibilidad de ir monitoreando en tiempo real y al momento el desempeño”. El seguimiento o monitoreo de acuerdo con Guach y Peña (2001):

Es un proceso continuo que acompaña y forma parte de la praxis profesional donde tiene lugar la observación, la retroalimentación, el debate y el análisis crítico-reflexivo y creativo sobre el desempeño del docente en el salón de clases y su repercusión en el aprendizaje de sus educandos, así como en la formación y desarrollo de competencias profesionales que tributan a una práctica eficiente (p.4).

Siguiendo con la efectividad de la modalidad, en palabras de uno de los docentes encuestados que labora en la modalidad presencial, ambas modalidades “son complementarias, hoy todo tiende a ser en línea pero los alumnos solicitan al menos una(s) clase sincrónica”. Se debe considerar los beneficios y ventajas de las interacciones presenciales, sin descartar el potencial de las tecnologías de la información y comunicación para el desarrollo de los encuentros en línea, bien sea, con interacciones síncronas o asíncronas.

Uno de los informantes clave considera la modalidad presencial muy buena, al destacar que “los estudiantes se sienten motivados en aprender con metodologías y códigos de lenguaje propios de modalidad presencial que para ellos son plenamente identificables y accesibles”.

Otro de los informantes clave del presente estudio, indica que ambas modalidades son efectivas “considerando la estructura y planificación de los procesos de enseñanza y aprendizaje, así como también, las metodologías y estrategias de enseñanza que se centran en un modelo educativo y en los resultados de aprendizaje que los estudiantes deben conocer”.

De manera coincidente se aprecian planteamientos de los docentes que laboran en ambas modalidades, cuando señalan que la presencial, “es más efectiva, por la facilidad de interpretar y aclarar en tiempo real las dudas del estudiante, además el hecho de interactuar uno ya puede comprender mejor si hay dudas o se comprende mejor la idea”. Apreciamos así, coincidencias en que es un proceso más cercano al estar el docente frente a los estudiantes en un constante contacto humano, compartiendo un espacio físico de mayor interacción que no ofrece la modalidad en línea.

En esta perspectiva, Parra de Marroquín (2008), afirma que las personas que valoran fuertemente el contacto cara a cara y perciben un fuerte vínculo entre aprendizaje y socialización experimentarán más dificultades en los ambientes virtuales. En muchos casos, ni siquiera la comunicación sincrónica será suficiente para llenar el vacío del encuentro cara a cara.

En este orden de ideas, es importante señalar que Siemens, Gasević y Dawson (2015) realizaron una revisión de síntesis de investigación de destacadas evidencias y meta-análisis sobre la enseñanza a distancia, el blended-learning y la enseñanza digital, concluyendo que existen grandes evidencias respecto a la efectividad de la educación a distancia, incluyendo algunos estudios que destacan que dicha efectividad es comparable e, incluso, superior a la de la enseñanza tradicional.

Por su parte, García (2017) concluye en su estudio que, con diseños rigurosos, sean en formatos presenciales o en modalidad a distancia, los resultados no difieren significativamente. En consecuencia, en pleno siglo XXI se hace difícil poner en duda la eficacia y eficiencia de proyectos educativos no presenciales que estén soportados por sólidos diseños pedagógicos.

En atención a la tercera pregunta ¿Cómo percibe usted el desempeño de sus estudiantes en la modalidad en línea?, a través de las expresiones de uno de los informantes clave, se tiene “Depende mucho del estudiante. He tenido casos de gran éxito y unos pocos que se desmotivan o que por variables externas no finalizan la asignatura”. Otro de los docentes de esta modalidad de estudio señala:

He podido constatar que existe un mejor desempeño en el aula virtual de mis alumnos y que se demuestra en los resultados obtenidos en sus aprendizajes. Los alumnos actuales generan su propio conocimiento, se identifican por ser más interactivos, críticos, espontáneos, su rol en el aula no es de un simple espectador, es el de aprendiz permanente, aprendiz autónomo y aprendiz crítico, para lo cual el desarrollo de competencias es fundamental. Es por ello que los estudiantes deben adquirir nuevas competencias para la búsqueda de aprendizajes significativos. Un asunto importante para los docentes es motivar a los alumnos, desarrollando la capacidad de aprender a aprender, como parte del aprendizaje permanente. *(Extracto de la entrevista a uno de los informantes clave de la investigación, 2021)*

En este orden de ideas, algunos estudios han demostrado que los estudiantes aprenden mejor en la modalidad en línea que en clases tradicionales (Al-Qahtani y Higgins, 2012, García, 2017, Juca, 2016), con base a ello, el docente debe motivar al alumno para construir el conocimiento, utilizando herramientas tecnológicas.

Otras expresiones emitidas por los docentes que laboran en la modalidad en línea, reflejan “Todo va en función del compromiso. A mayor edad mayor compromiso”. “Hay estudiantes más aplicados los cuales logran un desempeño brillante u óptimo, y hay otros estudiantes que su dedicación no es del todo, por tanto, logran un desempeño mínimo”. Vemos así que, la educación en línea, exige la madurez necesaria para desarrollar un comportamiento autodidacta.

Frente a estos razonamientos, conviene señalar algunas de las conclusiones que presenta Parra de Marroquín (2008) en su estudio:

A mayor compromiso, mayor posibilidad de éxito en un curso virtual. Sin embargo, hay estudiantes con bajos niveles de compromiso que logran los objetivos del curso. Algunos de estos estudiantes asumen una postura vicaria frente al aprendizaje, o determinan horarios mínimos para participar y contribuir, reflejando bajos niveles de compromiso, y aun así aprenden y logran los objetivos propuestos (p. 41)

Ahora bien, cuando se les preguntó a los docentes que laboran en la modalidad presencial ¿Cómo percibe usted el desempeño de sus estudiantes en la modalidad presencial?, uno de los informantes expresó “Lo percibo superior al desempeño obtenido en la modalidad en línea, en términos comparativos, puesto que también hay alumnos sobresalientes en la modalidad en línea. Pero falla el aprendizaje colaborativo, que es lo que hace la diferencia”.

Se evidencia un adecuado nivel de desempeño, el cual se propicia por medio de la personalización en los cursos que mayoritariamente tienden por tamaño, a ser menores y más concentrados. De allí que, algunos informantes clave afirmen que “la presencialidad asegura mayor participación en clases y que el estudiante tome un rol

más activo”, destacando que la modalidad presencial permite tener una relación más cercana con los estudiantes, lo que inevitablemente va fortaleciendo confianzas y creando motivación para el aprender.

En atención a la cuarta y última pregunta ¿Cuál es la modalidad (presencial o en línea) que según su percepción favorece más la calidad de los aprendizajes?, se refleja en los comentarios realizados por los informantes clave, la diversidad de criterios en cuanto a la modalidad que favorece más la calidad de los aprendizajes. Se debe destacar que la formación en la modalidad presencial y en línea, son dos formas distintas de adquirir conocimientos. En la presencial, los estudiantes acuden a un espacio físico donde transcurre el proceso de enseñanza y aprendizaje, mientras que en la modalidad en línea se acude a las bondades de las tecnologías de la información y la comunicación, y así la enseñanza ocurre en un lugar distinto a del aprendizaje.

La educación en línea presenta cambios en los esquemas tradicionales del proceso de enseñanza- aprendizaje, no existe coincidencia física en cuanto al lugar y al tiempo, exige mayor independencia y autorregulación por parte del estudiante (Juca, 2016). En este orden de ideas, es importante señalar que, uno de los entrevistados en su rol de docente de la modalidad “en línea”, afirma:

La modalidad presencial favorece más a la calidad de los aprendizajes, específicamente en las carreras concebidas en esta modalidad..., el aprendizaje en línea se optimiza y puede lograr muy buenos resultados si la carrera y los programas de asignaturas están sistematizados en dicha modalidad, sumado a la importante capacidad de autodisciplina por parte de los y las estudiantes. *(Extracto de la entrevista a uno de los informantes clave de la investigación, 2021)*

Expresiones a la que se suma otro de los informantes clave de la modalidad en línea, quien señala que la modalidad presencial favorece más la calidad de los aprendizajes indicando “Debe ser la presencial por la posibilidad de discutir ideas cara a

cara con los alumnos”. Vemos así que éste entrevistado apuesta a un trato más cercano entre docente y estudiantes al momento de presentarse dudas e inquietudes.

En esta perspectiva, señalan Al-Qahtani y Higgins (2012) que el aprendizaje cien por ciento virtual no ha podido desplazar al tradicional o presencial por la falta de interacción social cara a cara, la cual representa ganancias a nivel de habilidades comunicativas, protege del aislamiento a los estudiantes.

La educación a distancia requiere y propicia que el estudiante sea responsable y creativo en la construcción de su aprendizaje, que adopte estrategias y estilos de aprendizaje a partir del conocimiento de sí mismo, a medida que lo logre aprenderá a aprender (Juca, 2016).

No obstante, otro de los docentes entrevistados resalta el potencial de la modalidad en línea como medio que coadyuva al mejoramiento de los aprendizajes de los estudiantes al señalar:

Nada reemplaza la experiencia de estar en una sala de clases, pero hoy en día la educación en línea se ha hecho una modalidad necesaria, (...) es importante realizar algunas mejoras en las evaluaciones del sistema en línea, aplicar algunas pruebas orales, por ejemplo, y así poder ver al estudiante y ellos responder directamente a sus profesores. *(Extracto de la entrevista a uno de los informantes clave de la investigación, 2021)*

Estos comentarios coinciden con los argumentos de otro informante clave al resaltar que ambas modalidades, tienen sus pro y contras, expresando que:

La calidad del aprendizaje se logrará en la medida que el docente logre estimular a sus estudiantes a buscar sus aprendizajes y su internalización. En la presencial si el alumno no asiste a clases implica que no se le logró motivar, y si asiste y no demuestra interés el docente tiene la opción de detectar y tomar medidas. En la modalidad en línea, no existe el contacto cara a cara, pero las herramientas dispuestas permiten descubrir quienes

están más activos y buscar la motivación del estudiante. *(Extracto de la entrevista a uno de los informantes clave de la investigación, 2021)*

Ante estas consideraciones, es importante resaltar que la educación bajo la modalidad en línea posee características particulares que la diferencian de la educación presencial, tales como una mayor autonomía del estudiantado en el desarrollo de su proceso de aprendizaje, amplia variedad de materiales educativos, elimina las barreras geográficas, entre otras, lo cual complementa las expresiones de otro de los informantes clave quien expresó:

La modalidad en línea y la modalidad presencial y semipresencial, no difieren en la calidad de los aprendizajes. Los conflictos humanos no son de la razón, ni de la lógica, son contradicciones emocionales, de deseos, de propósitos, de miedo, de los enemigos del aprendizaje, por lo tanto, en la sala de clases ya sea virtual o presencial todos mis alumnos son inteligentes, por lo tanto, los educo para escuchar y conectarnos con las emociones para así transformarnos en la convivencia. Los académicos de UNIACC, debemos estar impregnados del modelo educativo de UNIACC. Debemos enseñar contenidos y procesos estratégicos, enseñarles a pensar a nuestros alumnos, un asunto fundamental es activar los conocimientos previos en los alumnos, debemos ser facilitadores del conocimiento, para ello debemos profundizar nuestras técnicas de orientación a los alumnos. *(Extracto de la entrevista a uno de los informantes clave de la investigación, 2021)*

En atención a lo planteado, es menester destacar que la calidad de la educación institucional no depende de la modalidad educativa, sino de la calidad de los procesos que se viven y aprenden, la cual está condicionada, fundamentalmente, por el personal académico, el currículo, el apoyo a estudiantes, los recursos de información y conocimientos, y su accesibilidad y procedimientos de evaluación válidos y confiables para la institución, la sociedad y el propio estudiante (Moreno 2007).

Aspectos coincidentes con los razonamientos de uno de los informantes clave quien expresa:

Dependerá de los alumnos, su madurez, su edad, el contenido, y la forma en que estos se presentan. Muchos estudiantes hoy en día están en clases en línea pero con clases impartidas en vivo que es muy distinto a un formato en línea de clases encapsuladas al propio ritmo de los estudiantes (con limitaciones y estructuras claras que se deben cumplir). Creo que cada vez más se deja atrás el mito que es de mayor calidad la enseñanza en una modalidad presencial. *(Extracto de la entrevista a uno de los informantes clave de la investigación, 2021)*

Por otra parte, un informante clave que labora en la modalidad presencial expresa:

Cada modalidad tiene sus aspectos positivos que decididamente favorecen la calidad de los aprendizajes. La flexibilidad de las acciones asincrónicas, permite que cierto tipo de alumnos funcione muy bien, se motive y aprenda. Hay alumnos que rechazan en forma natural las obligaciones rígidas y en ellos el escenario en línea les genera mucha satisfacción, tranquilidad y motivación. Otros, prefieren las clases tradicionales presenciales y valoran la retroalimentación in situ y en tiempo real. También hay alumnos que se estructuran para funcionar sobre la base de la "obligación" y ahí la modalidad presencial favorece el aprendizaje. *(Extracto de la entrevista a uno de los informantes clave de la investigación, 2021)*

En este orden de ideas, otro de los entrevistados de esta modalidad de estudios, indica:

No existe diferencias en el impacto en la calidad de los aprendizajes, sólo se diferencian en función de una modalidad. La percepción que existía antiguamente ha sido derribada por medio de modelos educativos virtuales

con mayor impacto y resultados favorables en los profesionales del siglo XXI. *(Extracto de la entrevista a uno de los informantes clave de la investigación, 2021)*

Cada modalidad de estudio implica un esfuerzo diferente, cada profesor debe resignificar el proceso de enseñanza en función de la modalidad y debe problematizar su práctica para mejorarla y adecuarla. (Juca, 2016)

Depende de los contenidos a aprender, de la metodología de enseñanza, de las habilidades de un docente, de las habilidades del grupo de estudiantes más que de la modalidad. Si se sabe manejar la modalidad y se aplican los instrumentos y metodologías adecuadas al grupo y a los contenidos que deben aprenderse la modalidad pasa a ser solo un canal. *(Extracto de la entrevista a uno de los informantes clave de la investigación, 2021)*

Claro está, que el aprendizaje requiere de un compromiso por parte del estudiante, básicamente en asistir a los encuentros síncronos y cumplir con las actividades asíncronas, revisar y asimilar el material de estudio y cumplir satisfactoriamente con las actividades evaluativas.

Esto varía enormemente del contexto y contenido de la materia, creo que es dividido. Hay ramos que requieren de la presencialidad y otros ramos que son perfectamente traducibles al modo en línea, personalmente creo que la formación en línea con un proceso adecuado y organizado sumado a la preparación básica del alumno, es tanto y más efectiva que la formación presencial en algunos casos. *(Extracto de la entrevista a uno de los informantes clave de la investigación, 2021)*

Como bien lo resaltan los informantes clave, hay aspectos que varían de la modalidad presencial a la modalidad en línea y que se deben considerar al momento de planificar los diferentes cursos.

Me inclino hacia la presencialidad, en el caso de cursos prácticos. Pero tampoco descarto que ocurra un aprendizaje de calidad en la modalidad en línea, la diferencia es que depende, en esta última, exclusivamente del estudiante incorporar esos aprendizajes con su disciplina y constancia. En ocasiones, por juventud sobre todo, los estudiantes no reconocen la importancia de los procesos y se enfocan en obtener solo buenos resultados, lo cual es más sencillo en la modalidad en línea. *(Extracto de la entrevista a uno de los informantes clave de la investigación, 2021)*

Frente a esta postura, conviene citar a Durán (2015), quien expresa algunas características de la educación presencial:

- a) Predominio de las clases magistrales y actividades centradas en el docente.
- b) El diseño curricular y programas definen previamente las etapas del curso.
- c) Se utilizan recursos didácticos tradicionales.
- d) La asistencia continua es un requisito fundamental para la evaluación.

En esta misma orientación, uno de los docentes encuestados afirma:

La modalidad presencial favorece más la calidad de los aprendizajes, sin duda. De todas formas, la modalidad en línea ha permitido detenernos en contenidos (principalmente teóricos) que no siempre se profundizan en la modalidad presencial. *(Extracto de la entrevista a uno de los informantes clave de la investigación, 2021)*

Aunado a lo anterior, se recoge de las informaciones aportadas por los sujetos de la investigación que, algunas de las limitaciones que se aprecian en la modalidad en línea son; a) carencia de un dispositivo con acceso a internet, b) problemas de conectividad, c) algunos docentes no han sido formados para trabajar en la modalidad en línea, d) no todos los contenidos se adaptan a la modalidad en línea, e) limitado

tiempo para la preparación de materiales instruccionales y para la retroalimentación necesaria sobre las actividades realizadas y los resultados de evaluación, entre otros.

Los planteamientos de los informantes clave son coincidentes con los resultados del estudio de Mejía (2019), quien afirma que la calidad en la modalidad en línea, implica tomar en cuenta varios factores como: infraestructura tecnológica, diseño instruccional de los cursos, didáctica de los docentes, percepción de los estudiantes, entre otros.

Expuesto lo anterior, lo ideal es combinar y balancear los recursos más efectivos de la modalidad presencial y la modalidad virtual (Zhang y Zhu, 2017), que a decir de algunos docentes entrevistados, es necesario hacer uso de la virtualidad como herramienta de apoyo a la presencialidad, contando con herramientas, recursos y ambientes físicos y/o virtuales que promuevan interacciones para compartir experiencias y vivencias educativas, que faciliten el desarrollo de habilidades en el estudiante.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

Esta investigación colabora con el desarrollo de un modelo teórico de evaluación de la calidad de los aprendizajes en educación superior, específicamente para los estudiantes de la UNIACC, Chile.

El modelo teórico construido representa una explicación al uso de las distintas modalidades de estudio: presencial, semi-presencial y en línea, y en alguna medida, en función de los resultados obtenidos puede predecir de manera aproximada, la tendencia en la calidad de los aprendizajes adquiridos a través de las mencionadas modalidades de estudio por los alumnos de la UNIACC.

Concretamente, el análisis de los resultados de la investigación y su discusión a la luz de los antecedentes del estudio, permitió arribar a las siguientes conclusiones específicas:

- El nivel de calidad del aprendizaje que se obtiene en la modalidad en línea en la UNIACC es alto. Dicho nivel debe estar enmarcado en la planificación y calidad del proceso educativo y diseño instruccional, en lo que se refiere a plataforma empleada, competencia tecnológica tanto del docente como del estudiante, las herramientas pedagógicas aplicadas para fomentar la interacción profesor-alumno, y con ello la motivación al aprendizaje y el quorum del curso.
- El crecimiento acelerado de las Tecnologías de Información y Comunicación obliga a los actores involucrados en la modalidad en línea, a una constante renovación de conocimientos y metodologías de enseñanza, para lograr la efectividad sobre la calidad de los aprendizajes.

- El desempeño del estudiante en la modalidad en línea depende del nivel de compromiso y la motivación al momento de adquirir el aprendizaje, por lo que el docente debe utilizar las herramientas que le brinda la tecnología para actualizar constantemente los métodos de enseñanza, que se ajusten a la realidad del momento, así se garantiza el incentivo a la motivación del estudiante y con ello un nivel de aprovechamiento alto, para construir el conocimiento.
- En la modalidad presencial el estudiante al tener una relación más cercana con el profesor y con sus compañeros adquiere un rol más dinámico, que fomenta la confianza y la motivación para aprender.
- La asimilación de los contenidos, por parte del estudiante en la modalidad en línea, está ligada a su nivel de compromiso e independencia en la toma de decisiones para adquirir el aprendizaje. El docente cumple el papel de guía en este proceso.
- Tanto la modalidad presencial como la modalidad en línea pueden favorecer a un aprendizaje de calidad, siempre y cuando se considere que cada modalidad tiene sus propias herramientas pedagógicas, su entorno, tiempo y espacio.
- La modalidad en línea puede ser complemento de la presencial en el proceso de aprendizaje, lo que garantiza la formación de un profesional integral con competencias profesional para insertarse en el mercado laboral.
- El éxito en la modalidad en línea en la calidad de los aprendizajes depende de un conjunto de factores, tales como: una infraestructura tecnológica óptima, competencia tecnológica tanto del docente como del alumno, la aplicación de herramientas pedagógicas que generen la motivación al aprendizaje, así como la

necesidad de realizar cambios sustanciales en el diseño instruccional para satisfacer las necesidades de cada modalidad de aprendizaje.

- Con la aplicación del Modelo de Evaluación de la Calidad de los Aprendizajes, que se propone en este estudio a la UNIACC, se espera que los estudiantes sientan satisfechas sus necesidades, ya que logran una mejor capacitación, dirigida a su formación integral, independientemente en la modalidad donde cursen sus estudios, que le permita el desarrollo de sus habilidades y finalicen exitosamente su formación profesional y puedan complementariamente, crecer desde el punto de vista social y humano para así contribuir, no solo como empleado en la organización u empresa donde se desempeñen como profesionales, sino que también contribuyan con el desarrollo de la comunidad y la sociedad en general.

RECOMENDACIONES

1. En primera instancia, es conveniente que la UNIACC considere efectuar cambios fundamentales en el diseño instruccional para adaptarlo a las diferentes modalidades de estudio.
2. Se exhorta a la UNIACC para que planifique e imparta programas de capacitación en las modalidades de estudio presencial, semi-presencial y en línea, dirigidos tanto a estudiantes como a docentes.
3. Es indispensable que la UNIACC mantenga actualizada su plataforma en línea y sus aulas virtuales, de modo que pueda poner a disposición de estudiantes y docentes, las herramientas tecnológicas para el trabajo en las mencionadas modalidades.
4. Asimismo, la UNIACC también debe contar con un proceso permanente de evaluación de la calidad de aprendizajes, de manera que pueda utilizar esa retroalimentación para ajustar y mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje con miras a lograr la excelencia educativa.

5. Los docentes, por iniciativa propia, deben procurar su constante actualización en las distintas modalidades de estudio y en el manejo de nuevas herramientas tecnológicas que le permitan brindar una enseñanza de calidad.
6. Los estudiantes deben asumir las mayores responsabilidades que implica la modalidad de estudios en línea, en cuanto a trabajo autónomo o independiente, iniciativa y creatividad para aprovechar al máximo las bondades de la educación virtual.
7. Se le recomienda a la UNIACC revisar y poner en práctica el Modelo Teórico de Evaluación de la Calidad de los Aprendizajes para Educación Superior, propuesta en esta investigación.

CAPÍTULO VI

MODELO TEÓRICO DE EVALUACIÓN

MODELO TEÓRICO PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS APRENDIZAJES EN EDUCACIÓN SUPERIOR. CASO: UNIVERSIDAD DE LAS ARTES, LAS CIENCIAS Y LA COMUNICACIÓN (UNIACC, CHILE)

La noción de Modelo

En términos generales, un modelo es una representación de algún elemento de la realidad. Ya lo definía Bunge (2001) como una representación idealizada de una teoría abstracta.

Asimismo, Yurén (2006) expresa que el vocablo modelo posee otras acepciones:

- a) Modelo como “perfección o ideal”, es decir, el modelo a imitar o a alcanzar.
- b) Modelo como muestra de un objeto o ejemplo del mismo.

Ahora, en el campo científico, el concepto de modelo asume un significado más preciso:

Los modelos científicos “representan la teoría, muestran las condiciones ideales en que se produce un fenómeno al verificarse una ley o una teoría y, por otro lado, constituyen una muestra particular de la explicación general que da la teoría.” (Yurén, 2006, p. 56)

Con base en lo anteriormente expuesto, se desarrolló un Modelo Teórico como representación y explicación del proceso de evaluación de la calidad en educación superior, específicamente para la UNIACC, en el cual se describe la relación entre ambos conceptos, llegando a formular algunas conjeturas de carácter explicativo y predictivo, es decir, enunciados que pronostican ciertos niveles de calidad como resultado de una evaluación continua y sistemática.

Además, se elaboró un **Modelo Gráfico** con la finalidad de obtener una mayor comprensión a partir de elementos verbales y visuales, complementando así el Modelo Teórico. En otras palabras, las figuras del modelo gráfico, no sólo representan los conceptos, sino que también indican las relaciones y la dirección que éstas asumen. Por supuesto, este modelo al igual que otros modelos teóricos, posee una fundamentación basada en evidencias científicas: teóricas y empíricas, relativas a datos reales obtenidos de investigaciones en el campo de la educación superior y específicamente en la UNIACC. A continuación, se presenta dicha fundamentación.

Fundamentación del Modelo Teórico de Evaluación de Calidad de los Aprendizajes

El modelo desarrollado se fundamenta en cuatro fuentes:

1. Las teorías existentes sobre evaluación de la calidad de los aprendizajes: principalmente, la teoría de Stufflebeam (2004).
2. La evidencia empírica presente en estudios previos (antecedentes de investigación) entre los que se destacan los trabajos entre otros, de Ortiz-López et al., (2021); Kazaine (2017); y Marciniak (2015).

3. La evidencia empírica obtenida en los resultados de la investigación propia que se ha llevado a cabo, que condujo a la formulación de una teoría sustantiva a partir de los datos (Strauss y Corbin, 2002), válida únicamente para la UNIACC y para el período en estudio (2019-2021).
4. Las políticas y normativas de la UNIACC para garantizar la calidad.

El Modelo Teórico Propuesto

La propuesta de modelo establece una relación (no causal) entre dos conceptos esenciales:

- El concepto de evaluación, entendido como la valoración de un objeto o proceso, que se realiza en función de unos estándares e indicadores.
- El concepto de calidad de los aprendizajes, referido a la finalidad del proceso enseñanza y aprendizaje, el cual busca que los estándares de los modelos educativos sean adecuados al avance y desarrollo de las instituciones educativas.

Esta relación de complementariedad, incluye además otras condiciones como la modalidad educativa: presencial, semipresencial y en línea, colocando a éstas en la misma situación o nivel, es decir, el modelo es aplicable a cualquier modalidad.

Fase explicativa del Modelo

Sin pretender establecer relaciones de causa-efecto, el modelo formulado atribuye la calidad de los aprendizajes a un conjunto de variables que pueden tener mayor o menor incidencia. No obstante, los resultados de la investigación conducen a plantear como principal supuesto, que la variable preponderante es el proceso de evaluación.

Supuestos implícitos en el Modelo:

- *“La evaluación de la calidad de los aprendizajes en la UNIACC conduce a un mayor rendimiento académico.”*

- “Los procesos generales de evaluación institucional de la UNIACC inciden positivamente en la calidad de los aprendizajes.”

Fase predictiva del Modelo

A partir de la fase explicativa se derivan conjeturas de carácter predictivo que orientan el comportamiento futuro, a corto, mediano y largo plazo de la calidad de los aprendizajes en la UNIACC determinada por los procesos de evaluación implícitos en el modelo generado. Asimismo, el carácter flexible del modelo le permitirá, ir realizando los ajustes pertinentes a los fines de lograr los objetivos y metas institucionales.

Del Modelo Teórico al Modelo Gráfico

Para complementar la exposición del Modelo Teórico se ha recurrido al Modelo Gráfico elaborado mediante figuras o diagramas con la finalidad de lograr un esquema visual del fenómeno explicado, en este caso la evaluación de la calidad de los aprendizajes en la UNIACC.



Figura 12. Modelo Gráfico de Evaluación de la Calidad de los Aprendizajes en Educación Superior dirigido a la UNIACC, Chile.

Como puede observarse en la Figura 12, el proceso de evaluación en la UNIACC es un *ciclo continuo* de verificación del logro de los objetivos de aprendizaje que se desarrolla en las tres modalidades: presencial, semi-presencial y en línea. Concretamente, el modelo gráfico representa la sinergia entre el Modelo Educativo institucional de la UNIACC, basado en los principios fundamentales de “Vanguardia Educativa”, “Análisis Institucional” e “Integración”, donde los procesos de planificación, implementación y retroalimentación constituyen un ciclo permanente que orienta todos los procesos de la UNIACC, particularmente la formación multimodal y más específicamente, la evaluación de calidad de los aprendizajes.

Sobre la evaluación de la calidad de los aprendizajes, queda claro en el modelo gráfico que el proceso evaluativo se adapta a las distintas modalidades educativas: presencial, semi-presencial y en línea, gracias al uso pertinente y programado de los recursos tecnológicos LMS: Learning Management System o Sistemas de Gestión de aprendizaje tales como: Moodle con diversas herramientas para la ejecución de evaluaciones o recursos dinámicos, incluyendo H5P, y para las clases sincrónicas, Blackboard mediante videoconferencias, grupos académicos en redes sociales, entre otros. Asimismo, las herramientas tecnológicas también constituyen recursos indispensables para la evaluación de la calidad de los aprendizajes en las modalidades semi-presencial y en línea por cuanto, su adaptación y uso en entornos virtuales permite verificar en qué medida se han logrado los objetivos de aprendizaje. Por otra parte, es importante señalar que gracias a la retroalimentación que se deriva de cada actividad evaluativa, se podrá incrementar progresivamente la calidad de los aprendizajes. En síntesis, el modelo gráfico constituye una representación de fácil comprensión del modelo teórico generado que explica los procesos de evaluación de la calidad de los aprendizajes en la UNIACC.

Evaluación del Modelo Teórico

De acuerdo con lo establecido por Martínez (2004), se plantean una serie de criterios para evaluar la teoría, los cuales han sido utilizados para autoevaluar el conjunto de proposiciones presentadas en este apartado.

En tal sentido, se plantean los criterios de evaluación:

- **Coherencia interna:** se refiere al fuerte vínculo o relación que presentan los componentes del modelo, es decir, las relaciones intrínsecas entre los elementos constitutivos: conceptos, procesos y resultados, lo que constituye un sistema interactivo que incorpora las distintas modalidades educativas: presencial, semipresencial y en línea, y que adicionalmente propone el modelo de evaluación pertinente para cada modalidad.
- **Consistencia externa:** el modelo formulado no contradice el conocimiento existente en el área, sino que lo amplía y lo complementa. De esta manera, el modelo de evaluación se extiende a una estrategia educativa no tradicional como lo es la modalidad en línea, la cual se ajusta a la situación actual de confinamiento como una alternativa a la presencialidad.
- **Comprensión:** el modelo ha sido diseñado de tal modo que sea accesible en cuanto a su fácil entendimiento para cualquier investigador, receptor o miembro de la comunidad académica de la UNIACC. Precisamente, el modelo cumple la función específica de simplificar y representar adecuadamente la teoría derivada de la investigación, de modo que sea comprensible en cuanto a su finalidad y explicación de las relaciones entre sus elementos.
- **Capacidad predictiva:** descrita anteriormente en la fase predictiva del modelo, con la aplicación del mismo se espera obtener una mayor calidad en

el rendimiento académico y, por ende, una mayor calidad en los aprendizajes de la comunidad estudiantil de la UNIACC. Precisamente, la intención principal de esta investigación y del modelo generado, es su aplicación a corto plazo para contribuir a elevar la calidad de la educación en la mencionada institución.

- **Precisión conceptual y lingüística:** el modelo conjuga una serie de conceptos particulares y propios de la teoría que explica el proceso de evaluación de los aprendizajes. Principalmente, los conceptos de evaluación y calidad de los aprendizajes están presentes en la concepción del modelo. De igual forma, los términos inmersos en el modelo son muy precisos y propios del campo específico de conocimiento.
- **Originalidad:** el modelo propuesto representa una novedad para la UNIACC. Si bien es cierto que existen modelos de evaluación genéricos y que en la UNIACC se han diseñado políticas institucionales con respecto a los procesos de evaluación, el nuevo modelo que se propone fue diseñado y adaptado en función de las particularidades y requerimientos específicos de la comunidad académica de la UNIACC.
- **Capacidad unificadora:** en el modelo desarrollado se integraron valiosos elementos presentes en otros modelos. En este sentido, el modelo incluye aspectos de la evaluación basada en objetivos, en resultados, en efectividad y en general, los principales modelos de evaluación para garantizar la calidad educativa. Además, fueron incorporados insumos resultantes de la investigación realizada, es decir, aspectos específicos y propios del proceso de evaluación de la calidad de la educación en la UNIACC que emergieron de la consulta a los informantes.

- **Simplicidad y parsimonia:** para el desarrollo del modelo se ha empleado un lenguaje simple, claro, preciso y directo para facilitar su comprensión y evitar interpretaciones erróneas. En consecuencia, al evitar términos rebuscados, se cumple con las características esenciales del lenguaje científico, lo que a corto plazo facilitará su divulgación, a los fines de que también pueda ser empleado como referencia para futuras investigaciones.
- **Potencia heurística:** los actos de descubrimiento e inventiva se encuentran implícitos en el modelo propuesto, básicamente en la adaptación a las particularidades y necesidades institucionales de la UNIACC. Podría catalogarse el modelo como un producto creativo, basado en los nuevos hallazgos obtenidos a través de la investigación. Cada nuevo dato o concepto descubierto en la información recogida, está reflejado en el modelo.
- **Aplicación práctica:** el modelo teórico desarrollado tomó en consideración la viabilidad de las proposiciones, de tal forma que puedan ser discutidas y planificadas en la UNIACC para su ejecución a corto y mediano plazo. Por lo tanto, su aplicación práctica es factible dado que orienta sobre las vías y posibles acciones para su implementación.
- **Contrastabilidad:** el conjunto de proposiciones teóricas presentado en esta investigación está sujeto a la discusión, contraste y evaluación, que permitan confirmar o refutar el modelo propuesto. En consecuencia, el modelo diseñado, al igual que cualquier teoría, tiene un carácter provisional, es decir, una vigencia temporal, hasta tanto sea sustituido por modelos que puedan ofrecer una mejor explicación del fenómeno, en este caso la evaluación de la calidad de los aprendizajes en la UNIACC.

Referencias

- Acuña, J. (2012). Modelo de gestión de calidad académica para la educación superior. *Revista electrónica Calidad en la Educación Superior*, 3(1), 157-184. <https://doi.org/10.22458/caes.v3i1.438>
- Al-Qahtani, A. y Higgins, S. E. (2012). Effects of traditional, blended and e-learning on students' achievement in higher education. *Journal of Computer Assisted Learning*, 29(3), 220-234. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2729.2012.00490.x>
- Araya, L. (2017). Calidad de Servicio en Educación Superior a Distancia. Disponible en: <http://hdl.handle.net/2445/121072>
- Barge & Londhe, B. (2014). From Teaching, Learning to Assessment: MOODLE Experience at B'School in India. *Procedia Economics and Finance*, 11, 857-865.
- Bullen, M. & Morgan, T. (2015). Digital Learners in Higher Education: Implications for Teaching, Learning & Technology. In M. Gisbert & M. Bullen (Eds.). *Teaching and Learning in Digital Worlds: Strategies and Issues in Higher Education*, 11-19. Tarragona, España: Publicaciones URV.
- Bunge, M. (2001). *La investigación científica*. Barcelona, España: Ariel.
- Cabero, J. (2006). La calidad educativa en el e-Learning: sus bases pedagógicas. Universidad de Sevilla. *Educación Médica*, 9(2). Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/edu/v9s2/original1.pdf>
- Canto, P., Méndez, J., Ramírez, M. y Quiñonez, S. (2014). Diseño pedagógico y valoración de un seminario en formato MOOC en México. Trabajo presentado en el *III Workshop Internacional sobre creación de MOOC con anotaciones multimedia*. Disponible: <https://docplayer.es/18412141-Diseno-pedagogico-y-valoracion-de-un-seminario-enformato-mooc-en-mexico.html>
- Casadie L., Jerez E., Barrios I. (2012). Evaluación del diseño instruccional de cursos virtuales aplicando estándares de calidad. Disponible en: <http://recursos.portaleducoas.org/sites/default/files/1858.pdf>

- Coll, C., Mauri, T. y Onrubia, J. (2008). Análisis de los usos reales de las TIC en contextos educativos formales: una aproximación sociocultural. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 10(1), 1-18. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15510101>
- Comisión Nacional de Acreditación-CNA, (2019). Proceso de acreditación. Disponible en: <https://www.ayudamineduc.cl/ficha/comision-nacional-de-acreditacion-cna-5>
- Creswell, J. W. (2009). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approach* 3rd ed. London: Sage.
- Durán, R. (2015). *La Educación Virtual Universitaria como medio para mejorar las competencias genéricas y los aprendizajes a través de buenas prácticas docentes*. Tesis Doctoral, UPC, España.
- Gallego Sánchez, M. D. (2016). *Análisis de la relevancia de la coordinación relacional en la excelencia de la educación en línea*. Tesis Doctoral, Universidad de Alcalá, España.
- García Aretio, L. (2017). Educación a distancia y virtual. Calidad, disrupción, aprendizajes adaptativo y móvil. RIED. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 20(2). 9-25. <http://dx.doi.org/10.5944/ried.20.2.18737>
- González L., (2019). El Aula Virtual como Herramienta para aumentar el Grado de Satisfacción en el Aprendizaje de las Matemáticas. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v30n1/0718-0764-infotec-30-01-203.pdf>
- Graf, S. & List, B. (2005). An evaluation of opensource e-learning platforms stressing adaptation issues. *Fifth IEEE International Conference on Advanced Learning Technologies* (ICALT'05), Kaohsiung, 163-165. <https://doi.org/10.1109/ICALT.2005.54>
- Guach Castillo, J y Peña Gálvez, R. L. (2001). El método de seguimiento y monitoreo. Una experiencia en la formación reflexivo-creativa del Programa PRYCREA. *Revista Creemos*, 5(2), 48-52. San Juan, Puerto Rico.

- Gutiérrez, A. (2003). *Alfabetización digital. Algo más que ratones y teclas*. Barcelona: Gedisa.
- Hernández-Sampieri y Mendoza, C. (2019). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Horruitiner, P. (2007). La universidad cubana: el modelo de formación: Revista *Pedagogía Universitaria*, Vol. XII 4, 283-295.
- Johnson, R. B & Onwuegbuzie, A. (2004). Mixed methods research: A research paradigm whose time has come. *Educational Researcher*, 33(7), 14-26. Disponible: <https://doi.org/10.3102/0013189X033007014>
- Juca, F. (2016). La educación a distancia, una necesidad para la formación de los profesionales. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(1), 106-111.
- Kaushik, V., & Walsh, C. A. (2019). Pragmatism as a research paradigm and its implications for social work research. *Social Sciences*, 8(9), 1-17. <http://dx.doi.org/10.3390/socsci8090255>
- Kazaine, I. (2017). Evaluating the Quality of E-learning Material. *Environment. Technology Resources*, II, 74-77. <http://dx.doi.org/10.17770/etr2017vol2.2557>
- Marciniak, R. (2015). Propuesta metodológica para la aplicación del benchmarking internacional en la evaluación de la calidad de la educación superior virtual. RUSC. *Universities and Knowledge Society Journal*, 12(3). 46-61. Doi <http://dx.doi.org/10.7238/rusc.v12i3.2163>
- Marciniak, R. y Gairín, J. (2018). Dimensiones de evaluación de calidad de educación virtual: revisión de modelos referentes. RIED. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 21(1), 217-238. <https://doi.org/10.5944/ried.21.1.16182>
- Martin, J. (2016). Aportes para la evaluación y mejora de la calidad en la enseñanza universitaria basada en e-learning. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=136934>
- Martínez, M. (2004). *Ciencia y arte en la metodología cualitativa*. México: Trillas.

- Martínez, V. (2017). Educación presencial vs educación a distancia. *La cuestión universitaria*, 9, 108-116.
- Marúm-Espinosa, E. (2011). Calidad en el servicio en la educación a distancia. Una perspectiva desde México. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 14(2), 49-62.
- Mejías, S. (2017). Evaluación de las plataformas Swad y Moodle a través de indicadores de calidad. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=67757>.
- Mejía, G. (2019). El proceso de enseñanza aprendizaje apoyado en las tecnologías de la información: modelo para evaluar la calidad de los cursos b-learning en las universidades. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/dctes?codigo=221629>
- Mejía, J. (2016). Modelo de calidad de e-Learning para las instituciones de educación superior en Colombia. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=56392>
- Mejía, J., & López, D. (2016). E-learning Quality Model for Higher Education Institutions in Colombia. *Formación universitaria*, 9(2), 59-72. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062016000200007>
- Ministerio de Educación (2014). Universidades en Chile. En línea: <http://www.mifuturo.cl/index.php/donde-y-que-estudiar/universidades>
- Misut, M. & Pribilova, K. (2014). Medición de la calidad en el contexto del e-learning. *Global Conference on Contemporary Issues in Education, GLOBE-EDU 2014*, Las Vegas, USA. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.02.347>
- Morles, V. (1992). Sobre la relación de la estructura de la ciencia y la estructura académica en América Latina. *Interciencia*, 17(1). 35-39.
- Núñez Moscoso, J. (2017). Los métodos mixtos en la Investigación en educación: Hacia un uso reflexivo. *Cadernos de pesquisa*, 47(164), 632-649. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1590/198053143763>

- Orozco, M., Ochoa, S., y Sánchez, H. (2002). *Prácticas Culturales para la Educación de la Niñez. Itinerario para Recuperar y Significar Prácticas Culturales desde la Perspectiva del Desarrollo*. Cali, Colombia: Centro de Investigaciones y Estudios Avanzados en Psicología, Cognición y Cultura, Universidad del Valle.
- Ortiz-López, A., Olmos-Migueláñez, S., y Sánchez-Prieto, J. C. (2021). Calidad en e-Learning: Identificación de sus dimensiones, propuesta y validación de un modelo para su evaluación en Educación Superior. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 24(2), 225-243. <https://doi.org/10.5944/ried.24.2.29073>
- Parra de Marroquín, O. (2008). El estudiante adulto en la era digital. *Apertura*, 8(8), 35-50.
- Pineda, P., Espona, B., Ciraso-Calí, A., Quesada, C. y Valdivia, P. (2016). Evaluación de la formación eLearning en el Instituto Nacional de Administración Pública: resultados del estudio MEEL. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, (15). Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2815/281545812007>
- Peñafiel, M. (2018). Aportaciones para la mejora de la educación virtual en la enseñanza de la ingeniería. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=146839>
- Perales-Palacios, F., Vílchez-González, J. y Gutiérrez-Pérez, J. (2017). Información de autor y estándares de calidad previos en revistas internacionales sobre educación científica. *Investigación Bibliotecológica*, 31(72), 139-159. Disponible: <https://doi.org/10.22201/iibi.0187358xp.2017.72.57827>
- Pons, D. (2016). Evaluación de la calidad de objetos de aprendizaje y cursos en línea a través de estándares y metadatos. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=252543>
- Rico, C. (2011). Diseño y aplicación de ambiente virtual de aprendizaje en el proceso de enseñanza - aprendizaje de la física en el grado décimo de la I.E. Alfonso López Pumarejo de la ciudad de Palmira. Tesis de Maestría. Universidad Nacional de

Colombia Sede Palmira. Disponible en: <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/8996>

- Roa, A. (2003). Hacia un modelo de aseguramiento de la calidad en la educación superior en Colombia: estándares básicos y acreditación de excelencia. Consejo Nacional de Acreditación. Disponible en: https://www.mineducacion.gov.co/CNA/1741/articles-186502_doc_academico8.pdf
- Roig, C. Flores, J., y Álvarez, (2013). Retos de futuro en la enseñanza superior: docencia e investigación para alcanzar la excelencia académica. *XI Jornadas de Redes de Investigación en Docencia Universitaria* [Recurso electrónico]: Disponible: <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/44268>
- Romero, L. y Rubio, M. (2004). Los modelos de calidad y el centro virtual para el desarrollo de estándares de calidad para la educación superior a distancia en América Latina y el Caribe. <https://recursos.educoas.org/publicaciones/los-modelos-de-calidad-y-el-centro-virtual-para-el-desarrollo-de-estandares-de-calidad>
- Rubio, M. J. (2003). Enfoques y modelos de evaluación del e-learning. *RELIEVE*, 9(2), 101-120. http://www.uv.es/RELIEVE/v9n2/RELIEVEv9n2_1.htm
- Salas, M. (2016). Concepciones y percepciones de la calidad del e-learning en América Latina. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=79331>
- Serrano y Muñoz (2020). Complementariedad en modalidades educativas: presencial y a distancia. *Revista de Educación a Distancia*, 20.
- Siemens, G., Gasević, D., y Dawson, S. (2015). Preparing for the digital university: a review of the history and current state of distance, blended, and online learning. Edmonton, AB: Athabasca University. Disponible: <https://research.monash.edu/en/publications/preparing-for-the-digital-university-a-review-of-the-history-and->
- Sotomayor, C. y Gysling, J. (2011). Quality regulations and standards in teachers' education: the chilean case from a comparative point of view. *Calidad en la educación*, (35), 91-129. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-45652011000200004>

- Stephenson, J. y Sangrá, A. (2003). Fundamentos del diseño técnico-pedagógico en e-learning. *Modelos pedagógicos y e-learning*. Cataluña, España: Universidad Oberta de Cataluña. Disponible en: <https://es.slideshare.net/eraser/modelospedagogicos-y-e-learning-12991105>
- Strauss, A. y Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Colombia: Universidad de Antioquia.
- Stufflebeam, D. (2004). The 21st-Century CIPP Model: Origins, Development, and Use, en M. C. Alkin (ed.). *Evaluation roots*, 245–266. Thousand Oaks, CA: Sage publications.
- Svensson, L., Ellström, P. & Aberg, C. (2004). Integrating formal and informal learning at work. *Journal of Workplace Learning*, 16 (8), 479-491. <https://doi.org/10.1108/13665620410566441>
- Valdiviezo, P., Santos, O. y Boticario, J. (2010). Aplicación de métodos de diseño centrado en el usuario y minería de datos para definir recomendaciones que promuevan el uso del foro en una experiencia virtual de aprendizaje. RIED. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 13(2), 237-264. doi: <https://doi.org/10.5944/ried.2.13.824>
- Universidad de las Artes, la Ciencia y la Comunicación (UNIAAC). (2018). Hechos y cifras: Análisis institucional. Disponible: <https://www.uniacc.cl>
- Universidad de las Artes, la Ciencia y la Comunicación (UNIACC). (2019). Resumen ejecutivo: Informe de autoevaluación institucional. Disponible: <https://www.uniacc.cl>
- Yurén, M. T. (2006). *Leyes, teorías y modelos*. México: Trillas.
- Zhang, W. y Zhu, C. (2017). Review on Blended Learning: Identifying the Key Themes and Categories. *International Journal of Information and Education Technology*, 7(9), 673-678. <https://doi.org/10.18178/ijiet.2017.7.9.952>

ANEXOS

Anexo A: Instrumento aplicado a los estudiantes

Estimado estudiante:

Marque con una X el nivel de su elección en la casilla correspondiente.

Gracias por su colaboración

	ÍTEM	ALTO	MEDIO	BAJO
1.	El nivel de calidad de los aprendizajes logrados en la modalidad presencial fue:			
2.	El nivel de calidad de los aprendizajes logrados en la modalidad on line fue:			
3.	El nivel de asimilación de los contenidos durante la modalidad presencial fue:			
4.	El nivel de asimilación de los contenidos durante la modalidad en línea ha sido:			
5.	El nivel de aprovechamiento de la modalidad presencial fue:			
6.	El nivel de aprovechamiento de la modalidad en línea fue:			
7.	El número de dudas que quedaron en la modalidad presencial fue:			
8.	El número de dudas que quedaron en la modalidad en línea fue:			
9.	En su opinión, en qué nivel le facilitó su aprendizaje la modalidad presencial:			
10.	En su opinión, en qué nivel le facilitó el aprendizaje la modalidad en línea:			
11.	En su opinión, el nivel de efectividad de la modalidad presencial sobre la calidad del aprendizaje es:			
12.	En su opinión, el nivel de efectividad de la modalidad en línea sobre la calidad del aprendizaje es:			

Anexo B: Guion de entrevista semi-estructurada aplicada a los profesores

Estimado Profesor:

El carácter semiestructurado de esta técnica implica una flexibilidad del guion, es decir, además de las preguntas incluidas, la dinámica de la conversación puede dar origen a nuevas preguntas. Usted puede responder con la amplitud que desee y la información que suministre será tratada con total confidencialidad. Queda implícito que al conocer los objetivos de la investigación y al responder estas preguntas, usted otorga su consentimiento informado para el tratamiento con fines académicos de la información suministrada.

Muchas gracias por su colaboración.

1. En general, ¿cómo percibe usted la calidad de los aprendizajes obtenidos por sus alumnos en la modalidad presencial?
2. ¿Cómo percibe usted la calidad de los aprendizajes obtenidos por sus alumnos en la modalidad en línea?
3. ¿Cuál es su percepción respecto a la efectividad de la modalidad presencial sobre la calidad de los aprendizajes?
4. ¿Cuál es su percepción respecto a la efectividad de la modalidad en línea sobre la calidad de los aprendizajes?
5. ¿Cómo percibe usted el desempeño de sus estudiantes en la modalidad presencial?
6. ¿Cómo percibe usted el desempeño de sus estudiantes en la modalidad en línea?
7. ¿Cuál es la modalidad (presencial o en línea) que según su percepción favorece más la calidad de los aprendizajes?

Debido al problema de pandemia mundial (covid 19) que todos conocemos, esta actividad no se pudo realizar en forma presencial, sino vía en línea, para ello la información de los instrumentos se trasladó a unos links, a través de la plataforma de

Google (Google Forms) que permite el uso de Formularios. En estos se generan enlaces que, al compartirlos a otras personas, estas pueden tener acceso de manera en línea y dentro de su configuración permite resguardar el anonimato de quienes responden el instrumento, así como establecer la cantidad de veces que pueden acceder a este (el formulario); en este caso particular, se determinó la condición, que el acceso fuese una sola vez.

A continuación, anexo los enlaces con los instrumentos dirigidos a los alumnos y a los profesores:

ENLACES PARA ESTUDIANTES

- Estudiantes 100% En línea
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScCzOHpd_jJNA830e-b821sW9ZzzID-TRhhPb3Z_njnMPL82g/viewform
- Estudiantes Semi-Presencial
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfAJF9DsFU2fqffzlkR3J2KrFG2UyDSD8xb9QNvys7wLLaogQ/viewform>
- Estudiantes Presencial
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfRl1Frr1foCnilnXgj3v5XiiuX2cqgt5pa91gj-h85aFgDQ/viewform>

ENLACES PARA DOCENTES

- Docentes 100% En línea
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeZNWvr1PWiYfmKrnIXiC-bTHjEWQOqZi2s7htWgMArdFuAhQ/viewform>
- Docentes Semi-Presencial
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfLyBItrvGRr2VgLpK78ZWGN8FVQ3Tlwcf0jleUnEMNBIEc7g/viewform>
- Docentes Presencial

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdRNpXf3ZDmv19e0mhM-gIComPZj_2JPg39JWiUkhalMkBD7Q/viewform