

# Concepciones de la calidad en educación y sus fundamentos en modalidad a distancia para Costa Rica

## Conceptions of evaluation of quality in education and its foundations in distance modality

<sup>1</sup>Sarita Poltronieri Méndez, <sup>2</sup>Ana M. Vargas Víquez, <sup>3</sup>Luis A. Monge Mata

<sup>1</sup>. Programa de Producción de Material Didáctico Escrito (PROMADE). Costa Rica, San José, Montes de Oca, Mercedes, Universidad Estatal a Distancia (UNED), edificio Ii+D, tercer piso, apartado postal 11503. spoltronieri@uned.ac.cr

<sup>2</sup>. Práctica y Licenciatura en Educación Especial. Costa Rica San José, Montes de Oca, Mercedes, Universidad Estatal a Distancia (UNED), edificio C, segundo piso, apartado postal 11503. anvargasv@uned.ac.cr

<sup>3</sup>. Programa de Bibliotecología y Nuevas Tecnologías d Información y Comunicación. Costa Rica, San José, Montes de Oca, Mercedes, Universidad Estatal a Distancia (UNED), edificio C, tercer piso, apartado postal 11503. lumonge@uned.ac.cr; <https://orcid.org/0000-0002-8958-0034>

**Recibido:** 6/4/2022; **Aprobado:** 30/5/2022.

### Resumen

La calidad en educación superior se ha convertido en una de sus metas, lo cual no excluye a las universidades a distancia. Por ello, el objetivo de este documento fue analizar el concepto de la calidad y sus fundamentos en la educación a distancia para su aclaración en Costa Rica. Se realizó una revisión bibliográfica integrativa para sintetizar la información de forma descriptiva con base en la prosa en los documentos consultados. Se desarrolló en cuatro etapas: Diseño o

### Abstract

The quality of higher education has become one of its main goals, without excluding distant universities. Therefore, the purpose of this paper was to analyze the concept of quality and its foundations in distance education to clarify in Costa Rica. An integrative bibliographical review was carried out to summarize the information in a descriptive manner and was develop in four stages: Review design or planning, Review Guidance (in Scholar Google, Scopus and EBSCO),

planificación de la revisión, Dirección de la revisión (en Scholar Google, Scopus y EBSCO), Análisis de la revisión, además, Estructuración y escritura del documento. Mediante la hermenéutica se analizaron a profundidad, 30 textos que permitieron agrupar tres ideas: Evolución del concepto de calidad, características de la calidad educativa y percepciones internacionales del concepto de calidad educativa de la educación a distancia. Se concluye que al concepto de calidad educativa se ha adaptado con el tiempo, respondiendo a un momento histórico, político, económico y social; es dinámico y dependiente de situaciones más allá de las educativas. Se aprecia que las agencias acreditadoras analizadas prestan menor atención a docencia y alumnado y las características empleadas por estas para determinar la calidad en la educación generan dudas. Se recomienda analizar la reglamentación institucional y los procesos de acreditación para mejorar la evaluación de la calidad en áreas menos atendidas.

**Palabras clave:** educación a distancia, educación superior, calidad educativa, acreditación educativa.

Review Analysis and Structuring and Writing of the document. Through hermeneutics, 30 texts have been analyzed in depth which allow to gather three main ideas: Quality concept evolution, Educational quality characteristics and International perceptions of educational quality concept in distance education. It is concluded that the concept of educational quality has adapted over time, responding to a historical, political, economic, and social moment; moreover, it is dynamic and dependent on situations beyond educational ones. It is appreciated that the accrediting agencies analyzed give less attention to teaching and students areas and the characteristics used by them to determine educational quality raise doubts. Analysis of institutional regulations and accreditation processes is recommended to improve quality assessment in less serviced areas.

**Key words:** distance education, higher education, educational quality, educational accreditation.



Concepciones de la calidad en educación y sus fundamentos en modalidad a distancia para Costa Rica está distribuido bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.

## INTRODUCCIÓN

La evaluación continua se ha convertido en tema esencial en las instituciones de educación superior, puesto que se asocia con la calidad y a su gestión (Pérez, 2006). Esto se transforma en un producto derivado del interés que las universidades tienen por acreditar sus respectivas carreras o programas, tomando en cuenta modelos como la Organización Internacional de Estandarización o International Organization for Standardization (ISO) y el Modelo Europeo de Excelencia Empresarial o European Foundation for Quality Management (EFQM) para demostrar la calidad de la educación que ofrecen.

Al ser la educación un proceso sistemático de aprendizaje, que tiene como fin medir qué tanto se han utilizado los recursos que se emplean para obtener los objetivos propuestos, se ve inmersa en procesos evaluativos de calidad de los diferentes componentes que se involucran en la ejecución de sus objetivos.

El modelo educativo a distancia, modalidad educativa centrada en la persona estudiante y su proceso de aprendizaje, debe cumplir con parámetros de calidad que requieren de una evaluación continua. Dicha acción debe analizar todos los parámetros involucrados en el proceso educativo, entre los que se encuentran: el estudiantado, el personal académico y el de servicio, los planes de estudio, la infraestructura (física y tecnológica) y la evaluación de los aprendizajes.

Casanova (2012) indica que la evaluación debe ser el elemento del currículo que promueve y contribuye a la mejora de los procesos de enseñanza-aprendizaje. Para esto, es necesario que los métodos de evaluación continua se analicen desde factores de calidad que promuevan el perfeccionamiento de los procesos educativos, así como el aprendizaje significativo y el aprendizaje para la vida. Los procesos de calidad deben tomar en cuenta los diseños curriculares y su implementación, así como el acceso a las tecnologías del estudiantado actual; un proceso de calidad se puede influenciar por el acceso al medio, que tenga el cuerpo docente y estudiantil.

Orozco et al. (2009) reflexionan sobre el concepto de la calidad de la educación. Se debe analizar los logros académicos del estudiantado o la adecuación que un proceso de enseñanza-aprendizaje pueda aplicar a los objetivos de un modelo pedagógico que están vinculados a un diseño curricular; de esta forma, se interioriza si el proceso que el estudiantado está desarrollando cumple con los estándares mínimos de calidad, los cuales deben de ser propuestos desde la misma academia, con actores que integran este proceso y conozcan la realidad de las aulas y cómo mejorar el proceso cognitivo del grupo discente. No obstante, este concepto de calidad posee diferentes puntos de vista y características, de acuerdo con los autores, las entidades y la época en la cual se analice.

La garantía de calidad de la educación superior, es un indicador de confianza para el estudiantado, ya que se asegura que el producto que recibe, tiene el respaldo de las agencias acreditadoras de calidad autorizadas para realizar dichos procesos; los sistemas de calidad en Iberoamérica experimentan un alto grado de confiabilidad y madurez (OEI, 2019), las distintas políticas de acreditación consolidan a las universidades bajo el modelo educativo a distancia como entidades que se apegan a las políticas públicas y que se consolidan como líderes formadores de profesionales en sus respectivos países.

Ante esto surge la interrogante ¿cuáles son las concepciones de evaluación de la calidad y sus fundamentos en la educación en educación a distancia para Costa Rica?, esto nace a partir de la preconcepción de la educación a distancia (EaD) como accesoria respecto a la modalidad presencial, lo cual ha sido desmitificado, pero aún persiste. Por lo tanto, el objetivo es analizar el concepto de la calidad y sus fundamentos en la educación a distancia para su aclaración en Costa Rica, por medio de la revisión bibliográfica.

## DESARROLLO

### Materiales y métodos

El enfoque del estudio es cualitativo, por ende, se concentró en la descripción del tema, por medio de la revisión de documentos académicos publicados disponibles (Creswell y Creswell, 2018). Así, se

realizó una revisión de literatura o bibliográfica integrativa para la síntesis de la información de modo descriptivo, con base en Snyder (2019), a saber:

- *Diseño o planificación de la revisión*

Formulación de la pregunta de investigación.

Dirigido a los conceptos y fundamentos de la calidad en la educación con base en el objetivo formulado.

- *Dirigir la revisión*

Búsqueda de fuentes confiables (por título y resumen).

Empleo de operadores booleanos (AND + / NOT -).

Uso de palabras clave.

- *Análisis de la revisión*

Extracción en prosa de los elementos que responden al objetivo de la revisión mediante la hermenéutica (lectura completa de documentos).

Síntesis y documentación de la información recabada.

- *Estructuración y escritura del documento*

Presentación y análisis de la información sintetizada (cuadros y figuras).

Creación de un diagrama de Venn, el cual se diseñó a partir de características con una frecuencia mayor a dos menciones entre los autores documentados por medio de la aplicación Display R ©.

Conclusión y recomendación reflexiva de la información.

La localización de documentos se efectuó por un periodo de dos meses, en tres bases de datos: Scholar Google, debido al alto despliegue de documentos que posee en su buscador; Scopus, por la formalidad y rigurosidad de sus publicaciones y EBSCO, por su acceso a documentos académicos completos. En ellas se consideró, únicamente artículos académicos y capítulos de libros escritos en español o inglés publicados sin un límite de tiempo, ya que se estimó que podría restringir la información histórica. Los documentos se localizaron por medio del uso de palabras clave y combinaciones entre ellas educación a distancia, educación superior, calidad educativa, acreditación educativa, a partir del uso de operadores booleanos.

Todos los documentos fueron organizadas a través del gestor de referencias bibliográficas Mendeley© (Mendeley Ltd., 2020). El análisis de la revisión consistió en la sistematización de la prosa de cada documento luego de su lectura completa, por medio del método hermenéutico expuesto por Quintana y Hermidas (2019) quienes indican que este permite la alternativa de la interpretación propia de los textos por medio de tres dimen-

siones: la lectura, la explicación y la traducción del texto; todo lo cual posee un alto componente reflexivo que la revisión bibliográfica. Con ello, se realizó el estudio reflexivo y crítico de la información encontrada para su exposición escrita.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se revisó un total de 30 documentos por medio de la lectura completa, de forma tal que se profundizó en tres ideas principales: Evolución del concepto de calidad, características de la calidad educativa y percepciones internacionales de concepto de calidad educativa de la educación a distancia; cada una de estas con sus respectivos subapartados. Cada una se desarrolla a continuación.

### Evolución del concepto de calidad

Los procesos de evaluación de la calidad nacieron como una respuesta a la estandarización, producto de la globalización, la expansión de los saberes y la amplia diferencia disciplinaria. La evaluación debe responder a la rigurosidad de los estándares propuestos por una determinada agencia acreditadora (Rama, 2009).

El concepto de calidad no ha sido estático; por lo contrario, ha sido cambiante, se ha visto influenciado por grandes momentos de la historia y se ha definido según el momento sociocultural que se atraviesa (Albornoz, 2005 y Pulido, 2009).

Angulo (1999) considera que al concepto de calidad se le empieza a dar un papel importante en el mundo, a partir de la crisis del estado benefactor, a mediados de la década de los sesenta, el cual se caracterizó por la educación obligatoria, la existencia de leyes que reforzaran la educación obligatoria, las administraciones que se centraban en el control y seguimiento; y, por último, la escolarización masiva.

En la década de los setenta, según Angulo (1999) sugiere que nace una nueva etapa como respuesta a las tendencias de globalización; esta etapa se denomina “ciclo cualitativo”, porque se caracteriza por organizar los discursos: “desde el poder en torno a la idea de calidad en los sistemas de educación” (p.19). En tal etapa, la calidad de la educación se centra en que los procesos educativos respondan al modelo neoliberal y de globalización que se atraviesa.

En los años ochenta, se observan claros resultados de bajos rendimientos y repitencia, motivo por el cual, la calidad se percibe como un problema, como crisis de la educación, que se delimita teórica e institucionalmente (Vásquez, 2013). A partir de esto, se plantea la calidad de la educación como concepto que incluye seis grandes aspectos: “calidad de vida; concepción de educación, del hombre y de la sociedad; sentido de la cultura; rigor del conocimiento –como realidad, como contenido, como método–; tipo de maestro; y comprensión de la sociedad civil” (Edwards, 1991, p. 9).

Sander (1996) indica que, en la década de los noventa, se trató de construir un significado alterno de calidad educativa al existente hasta el momento, periodo en el cual se propone visualizar la calidad de la educación como “instancia de construcción y distribución de conocimiento socialmente válido y culturalmente relevante para la ciudadanía” (p. 6). Desde la perspectiva del autor, la calidad se logra mediante una integración de los recursos humanos, tecnológicos, financieros y pedagógicos.

Duhalde (2008) indica que la calidad educativa, en la década del 2000 al 2010, se concentra en el saber, como utilidad económica centrada, principalmente, en la calidad científica y tecnológica, así como en la competitividad de los graduados en el mercado laboral. En esta etapa, se empieza a incluir el concepto de trabajo multidisciplinario, lo cual es considerado un valor agregado y una muestra de la calidad del proceso educativo desarrollado.

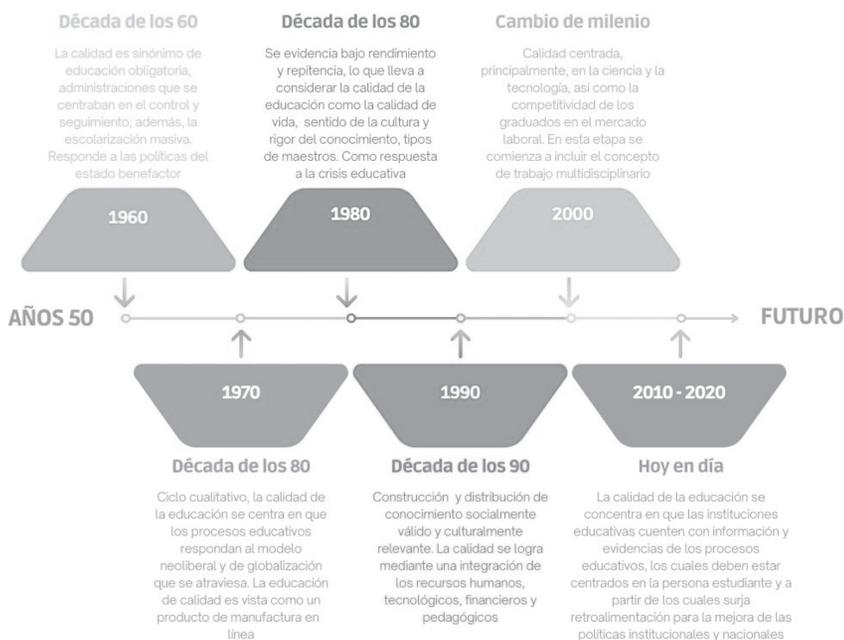
Actualmente, autores como Grebennikov y Mahsood (2013); Martínez-Iñiguez, López-Ramírez y Manzanilla-Granados, (2020) mencionan que para hablar de calidad de la educación, es necesario que las instituciones educativas cuenten con información y evidencias de los procesos educativos, los cuales deben concentrarse en la persona estudiante. También, es necesario contemplar, en el concepto de calidad educativa, el ambiente de estudio dentro del campus presencial o virtual, la capacidad y eficiencia institucional,

la capacitación docente y las estrategias específicas para evitar la deserción y dar respuesta a la diversidad, todos estos factores deben ser autoevaluados, a fin de generar retroalimentación de las políticas institucionales.

De esa forma, es posible inferir que la calidad de la EaD es dinámica y responde a los cambios de la sociedad en cada época en la cual se sitúa. Así, su concepto se adapta y mejora conforme se avanza en conocimientos educativos, sociales, económicos y tecnológicos (figura 1).

**Figura 1**

*Línea del tiempo de la evolución del concepto de calidad desde los años sesenta*



*Nota.* La figura muestra una explicación en periodos de diez años de las características distintivas del concepto de calidad para cada época presentada.

Imagen: Ana María Vargas Viquez (2022).

## Características de la calidad educativa

Malpica (2013) explica la calidad educativa como un proceso de mejora continua o la amalgama entre lo que se espera del estudiantado cuando finaliza su proceso de formación, lo que se gesta en las aulas para asegurar que el proceso sea exitoso y los resultados de aprendizaje.

Bañuelos (2011) postula que la calidad educativa es un proceso que se encuentra en una evolución constante, dinámica y permanente, con el único fin de la mejora continua. La EaD debe tener en cuenta el análisis de elementos que aseguren un proceso de perfeccionamiento, tales como la separación de espacio-temporal de discentes y docentes, la interacción sincrónica y asincrónica, el uso de materiales didácticos especializados en este modelo y el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) como medio de soporte.

Actualmente, la educación a distancia se ha convertido en un concepto en boga; en parte, debido a la pandemia del COVID-19 que movilizó a diversas instituciones educativas de modalidad presencial a la EaD, lo cual provocó que esta modalidad tuviera un crecimiento exponencial. Sin embargo, esta transición no nació como un proceso mediado y planificado en el marco del modelo educativo a distancia.

Para asegurar la calidad de los procesos educativos, las instituciones de educación superior acuden a entidades dedicadas a

la acreditación. En el marco del contexto costarricense, se destacan las siguientes:

### I. Comisión Acreditadora de la Educación a Distancia (DEAC)

Esta comisión es una entidad privada con base en Estados Unidos de América, que se dedica a acreditar aquellas instituciones que aplican la educación a distancia en su modelo educativo. El que una institución educativa se someta a un proceso de acreditación proyecta un mensaje a la comunidad estudiantil, instituciones y público en general de que la calidad es un eje fundamental en su labor educativa (Distance Education Accrediting Commission, 2021).

Como entidad acreditadora, la DEAC tiene una serie de estándares que evalúa para acreditar a una institución. Enseguida, se citan:

- Misión de la institución. Descripción de la misión, revisión y publicación de la misión e información del alcance de la misión
- Resultados del programa, currículos y materiales. Descripción de los resultados del programa, resultados apropiados del programa, entrega del currículo, currículo integral y materiales de instrucción, desarrollo y entrega de currículos, unidades académicas de medida, medios educativos y recursos de aprendizaje, exámenes y otras evaluaciones, integridad es-

tudiantil y honestidad académica y junta de revisión institucional.

- Logro y satisfacción de los estudiantes. Logro estudiantil, satisfacción estudiantil y divulgaciones de desempeño.
- Divulgaciones financieras, cancelaciones y políticas de reembolso. Divulgaciones financieras, cancelaciones, devoluciones, descuentos y colecciones.
- Responsabilidad financiera. Prácticas financieras, administración financiera, sostenibilidad y estabilidad financiera, reportes financieros y operaciones demostradas.
- Eficacia institucional y planificación estratégica. Eficacia de la planeación institucional y planeamiento estratégico.
- Servicios educativos y de apoyo al estudiante. Tecnología apropiada, consultas y envíos de comunidad estudiantil, diferencias individuales, estímulo de discentes, progreso académico satisfactorio, políticas de calificación, expedientes de estudiantado, privacidad y confidencialidad, servicios de apoyo y quejas a grupo de alumnos.
- Liderazgo académico y cualificaciones de la facultad. Liderazgo académico, director académico (CAO) o director de educación, instructores,

facultad y personal y crecimiento profesional.

- Prácticas de admisión y acuerdos de inscripción. Divulgaciones de admisión, verificación de la identidad de la persona estudiante, edad obligatoria en alumnado, criterios de admisión, aceptación y denegación de admisión, transferencia de créditos y aprendizaje experimental y acuerdos de inscripción.
- Gobernanza institucional. Propietarios, miembros de la junta de gobierno, funcionarios y administradores, reputación de la institución, dueños, miembros de la junta de administración, funcionarios, y administradores y plan de sucesión.
- Instalaciones. Equipos, suministros, protección de registros y retención. Instalaciones, equipos y suministros, componentes del programa de residencias, protección de registros, retención de registros y autorización estatal.

La acreditación proporciona garantías de que un programa ha cumplido con los estándares concretos necesarios para producir graduados, que hayan logrado los resultados de aprendizaje establecidos y que estén listos para ingresar al mercado global. Quienes se gradúan de instituciones acreditadas tienen mayores oportunidades de empleo, educación continua y movilidad (DEAC, 2021, p. 6).

El uso de nuevas TIC por las instituciones de EaD, en sus planes de estudio, han proporcionado algunas ventajas con respecto a los modelos presenciales. Aunque esto no es un aseguramiento de los estándares de calidad que se utilizan, la persona estudiante necesita garantías reales acerca de la calidad de la instrucción. Los estándares de acreditación establecen expectativas de calidad educativa y evalúan la capacidad de una institución para integrar la tecnología a fin de satisfacer las necesidades de graduados y empleadores (DEAC, 2021).

## II. Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES)

El Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES) es el órgano oficial de acreditación de la educación superior de Costa Rica y fue creado por Ley de la República N.º 8256 del 2 de mayo de 2002. Por su naturaleza jurídica, el SINAES está inserto en el sistema de educación superior universitario estatal, es independiente y autónomo, en sus decisiones académicas, y posee la máxima autoridad en materia de acreditación de carreras y de programas universitarios (SINAES, 2011, p. 6).

Entre los elementos más destacados de SINAES, se encuentra la Ley N.º 8798, en la cual se especifican los criterios y estándares que aplica y se considera la norma nacional académica de calidad. Además, le otorga un financiamiento permanente, sólido y seguro, por parte del Estado costarricense; sus insti-

tuciones seleccionarán y contratarán, preferentemente, personal graduado de carreras acreditadas por el SINAES de manera oficial (SINAES, 2011, p. 6).

Los criterios o dimensiones que conforman el modelo de evaluación del SINAES son los siguientes (SINAES, 2011, pp. 23-24):

- Criterios de admisibilidad. Es de cumplimiento obligatorio, referidos a normas del SINAES o nacionales, de funcionamiento de las instituciones de educación superior en Costa Rica.
- Dimensión relación con el contexto. Aunque el contexto es un concepto muy amplio y resulta complejo al evaluar, interesa, principalmente en esta dimensión, analizar la experiencia que la institución y la carrera ponen a disposición de la sociedad, no solo desde el punto de vista de la misión de formar profesionales, sino también desde la idea de que corresponde a las instituciones universitarias la función crítica de lo que acontece en el entorno y de que ellas tienen también la responsabilidad de producir o utilizar el conocimiento que genera la investigación.
- Dimensión recursos. No garantizan la calidad de una carrera. Los recursos e insumos son condición necesaria para realizar actividades educativas de calidad.

- Dimensión proceso educativo. Se relaciona con el funcionamiento mismo o puesta en práctica de la carrera.
- Dimensión resultados. La concreción de los resultados que la carrera obtiene en función de lo previsto en el programa formativo y en los fines y políticas de la universidad.
- Criterios de sostenibilidad de la acreditación. La capacidad de la institución y de la carrera de asegurar la calidad, de sostener la acreditación oficial y de lograr el cumplimiento del plan de mejoramiento establecido.
- Reacreditación. En esta fase, las carreras universitarias presentarán un informe donde dan cuenta de los cambios ocurridos desde la acreditación oficial, de manera que se pueda valorar la evolución de tales carreras.
- Metaevaluación. Las orientaciones se desarrollan con el fin de que la carrera evalúe su propio proceso de autoevaluación, en función de la participación, apoyo institucional, planeamiento, sostenibilidad y manejo de la información.

Los criterios, estándares y evidencias que se dividen en dimensiones o componentes del modelo de acreditación oficial para las carreras de la modalidad a distancia son la siguientes: admisibilidad, recursos (plan de estudios; personal –tanto académico como administrativo–; infraes-

tructura física, y los tecnológicos); resultados (lo referente a la parte estudiantil); relación de contexto (lo pertinente a los procesos de admisión y promoción), y proceso educativo (desarrollo docente, metodologías de enseñanza-aprendizaje y gestión de los procesos académicos).

### III. La Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

La Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) posee su sede en España y es un organismo autónomo, adscrito al Ministerio de Universidades, que ha sido creado por el artículo 8 de la Ley N.º 15/2014, de 16 de septiembre, de racionalización del sector público y otras medidas de reforma administrativa, procedente de la conversión de la Fundación Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación en organismo público, cuyo objetivo es “contribuir a la mejora de la calidad del sistema de educación superior mediante la evaluación, certificación de enseñanzas, profesorado e instituciones” (ANECA, 2022, e).

ANECA es el órgano encargado de realizar actividades de evaluación, certificación y acreditación del sistema universitario español, con el fin de su mejora continua y adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). En su ámbito de competencias, corresponde a la ANECA evaluar:

- Las enseñanzas conducentes a la obtención de títulos universitarios de

carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.

- Los méritos de los aspirantes a los cuerpos docentes y al profesorado contratado de las universidades.
- Las actividades docentes, investigadoras, de transferencia de conocimiento y de gestión del personal docente e investigador de las universidades y del personal investigador funcionario de carrera de los organismos públicos de investigación.
- Las instituciones y centros universitarios.
- Los títulos universitarios extranjeros a través de procedimientos de homologación o equivalencias (ANECA, 2022, e).

Para la acreditación de programas internacionales, ANECA implementa el Programa AUDIT desde el año 2007, como una forma de dar respuesta a los compromisos adquiridos tras la firma de pertenencia al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). Este programa se alinea con la parte I de los European Standards and Guidelines (ESG), que son el referente para las universidades y agencias europeas, en materia de aseguramiento interno de la calidad en las instituciones de educación superior (ANECA, 2021).

Para aplicar esta acreditación, se deben cumplir con los siguientes parámetros (ANECA, 2021):

- Política y objetivos de calidad. Los sistemas de garantía interna de calidad deben describir la forma en la que cada centro trabaja en busca de los parámetros de calidad, apoyándose en las políticas y objetivos de calidad.
- Diseño de la oferta formativa. Los sistemas de garantía interna de calidad deben realizar un análisis de los mecanismos existentes en los centros académicos, para asegurar la garantía de la calidad de su oferta formativa, además, la actualización de sus programas y contenidos académicos
- Desarrollo de la enseñanza y otras actuaciones orientadas a los estudiantes. Deben existir parámetros enfocados en la existencia de procedimientos que garanticen y promuevan el aprendizaje del estudiantado; dichos procedimientos tienen sus bases en los sistemas de garantía interna de calidad.
- El personal académico y de apoyo a la labor docente. En los centros deben existir mecanismos de control y mejora continua en el campo académico del profesorado, así como la actualización de los procesos administrativos; estos mecanismos deben estar documentados en los sistemas de garantía interna de calidad

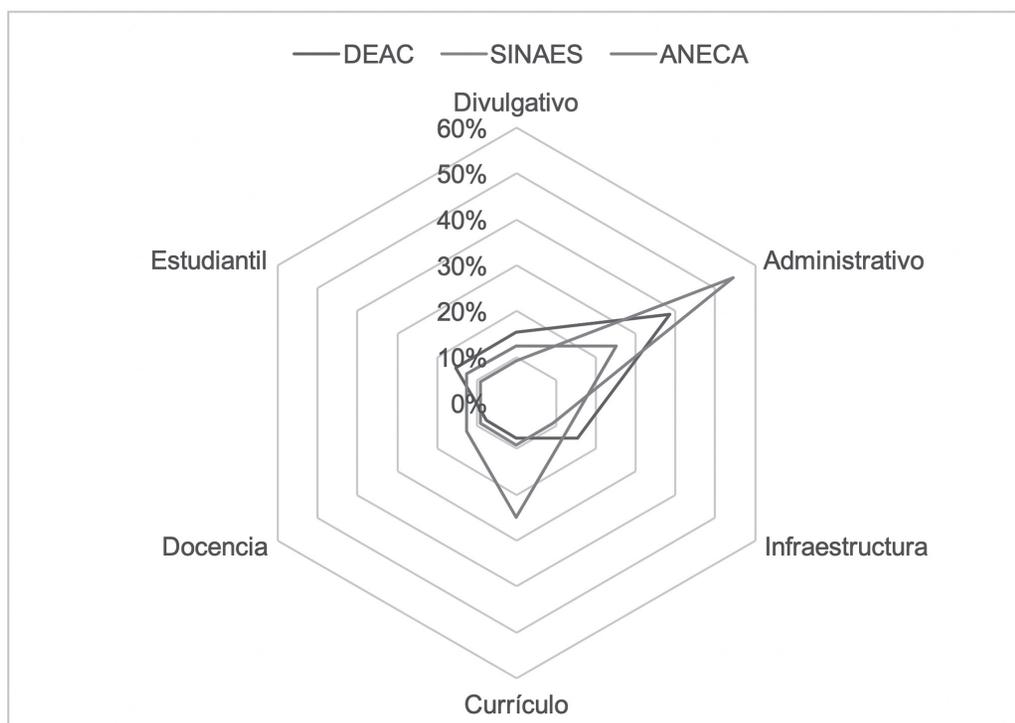
- Recursos materiales y servicios. Deben existir de mecanismos de gestión y mejora continua de los servicios y recursos asignados para el aprendizaje; estos diseños y mecanismos deben formar parte de los sistemas de garantía interna de calidad.
- Resultados de la formación. Debe haber procedimientos que permitan la investigación, el análisis y la utilización de datos que se utilizarán en los procesos de mejora continua; estos diseños tienen que estar integrados en los sistemas de garantía interna de calidad.
- Información pública. Cada centro académico debe asegurar la existencia de controles y mecanismos de publicación periódica de información relativa a las titulaciones, los programas de estudio, la población estudiantil becada, la acción social y los programas de extensión; todo esto, de forma actualizada.

Existen diferentes entidades capaces de certificar la calidad de las instituciones educativas. A pesar de que cada entidad tiene sus propios requisitos y parámetros de evaluación, después de un detallado análisis, se aprecia que es posible agrupar en seis grandes características o dimensiones los aspectos que las agencias acreditadoras toman en cuenta para la evaluación de la calidad en la EaD (figura 2), las cuales se mencionan a continuación:

- Administrativo
- Currículo
- Divulgativo
- Docencia
- Estudiantes
- Infraestructura

**Figura 2**

*Características comunes entre agencias acreditadoras documentadas*



*Nota.* El gráfico radial destaca que las características relacionadas con aspectos administrativos son las mayormente evaluadas en las tres agencias documentadas.

Imagen: Sarita Poltronieri Méndez (2022).

Así pues, luego de un proceso de análisis, comparación y reflexión de los insumos obtenidos, se infiere que los parámetros utilizados por las agencias acreditadoras se enfocan en la evaluación de aspectos administrativos o infraestructura de las instituciones evaluadas y dejan con un bajo perfil los aspectos académicos como currículo, divulgación, docencia y personas estudiantes, los cuales son los fundamentos de la academia. Este tipo de

evaluaciones sesga la razón de ser de las instituciones de educación superior, es decir, la academia, su cuerpo docente, el currículo universitario o al estudiantado; en especial, este último, eje central de la EaD.

Percepciones internacionales de concepto de calidad educativa de la educación a distancia.

Tal como se ha apreciado hasta ahora, el concepto de calidad se encuentra estrechamente vinculado con la evaluación, y esto no es una excepción cuando se analiza a la luz de la EaD; además, este sufre cambios en el tiempo. Múltiples autores han expresado sus criterios con respecto a esto, y coinciden en que este concepto no es fácil de definir. No obstante, este apartado representa un esfuerzo por realizarlo con base en las percepciones de referentes internacionales.

De acuerdo con Garrison (2000), históricamente, ha existido una idea antagónica entre la EaD y la calidad, pues las instituciones educativas muestran preocupación en que sus valores y calidad se vean comprometidos a causa de la alta adaptabilidad e interactividad que posee la educación a distancia. Para estas, se aprecia como un modelo industrializado de la educación que atenta en contra de su ideal de enseñanza, idea que persiste en la actualidad.

De esta forma, el mismo autor (Garrison, 1993, 2000) expone que el concepto de calidad en EaD carece del acuerdo común entre todas las entidades educativas, pero que se fundamenta en la interacción docente-estudiante. Específicamente, menciona que la calidad del proceso educativo aumenta conforme lo hace la comunicación en dos vías (discurso estudiante-docente), lo que impacta, de forma significativa, en la efectividad del aprendizaje; además, el diseño de los materiales, la accesibilidad y otros recursos también influyen.

De acuerdo con Anderson (2001), otro malentendido con respecto a la calidad en la EaD y AP es que esta se interprete como un acceso genérico a la internet, y deja de lado la calidad de las interacciones de los participantes como tal. Este autor expone el concepto como la educación diseñada para permitir la comunicación y la co-creación del conocimiento entre estudiantes y personas docentes. También, debe cubrir las necesidades personales, sociales y otras formas de educación, en las cuales prevalece, como principal característica, la interacción entre estudiantes.

Sobre este malentendido, Cabero (2006) señala el tecnocentrismo, en el que se prioriza la tecnología sobre los aspectos pedagógicos y didácticos; esto resulta en una desviación de los fundamentos de la EaD y AP. Ante esto, propone una serie de variables por considerar para que esta modalidad educativa sea de calidad, estas son:

- Sentido común e interactividad social
- Contenidos
- Metodología (didáctica)
- Aspectos y herramientas de comunicación
- Entorno tecnológico
- Forma o modelo evaluativo

- Aspectos institucionales (administrativos)
- Competencias tecnológicas
- Estudiante como eje central
- E-actividad
- Rol docente y estudiantil
- Comprometerse con procesos de investigación que faciliten propuestas para la mejora continua.
- Capacitar docentes y al personal que forma parte de la educación,
- Planificar, con detalle, los aspectos necesarios para la enseñanza (diseño adecuado).

De igual forma, García-Aretio (2009) contempla el contexto histórico y social; en especial, los cambios ocurridos en las décadas de los sesenta a la primera década del siglo XXI, al expresar su concepto de calidad de la EaD. A diferencia de los autores anteriores, presta mayor atención en aspectos administrativos. Así, señala que la calidad está sujeta al contexto en el cual se discute y depende de la percepción de quien la evalúa; por lo tanto, se origina la necesidad de consensuar indicadores de esta calidad para definirla como tal. Estos indicadores se resumen a continuación:

- Fundamentar las acciones en teoría pedagógicas
- Valorar y validar los referentes clásicos de la pedagogía.
- Tener buena disposición para el cambio.
- Evitar la resistencia al cambio y ayudar a quienes se ven en problemas para hacerlo (principalmente administrativo).

- Someter a las instituciones y sus procesos a constante evaluación.
- Promover redes profesionales que permitan la actualización en el tema.
- Presentar, ante los representantes de la sociedad (institucionales, sociales y políticos), la EaD y AP, así como su rigurosidad, con el fin de que se brinden los recursos necesarios para su funcionamiento.

Otros autores, como Gou y Zhong (2015), indican que, para la persona adulta, es más importante el proceso de aprendizaje que la evaluación final que como tal; por lo tanto, no se puede (o no se debe) emplear el control de calidad de la educación tradicional. Ante esto, el concepto de calidad debe estar acentuado en el proceso de aprendizaje y la evaluación curricular, más que en un estándar. Destacan el papel de la motivación para que esta calidad sea exitosa al garantizar los derechos e intereses genuinos estudiantiles, quienes son los que exigen la calidad. Así el fortalecimiento de la gestión estándar de la calidad está

más dirigida al área administrativa de la institución y menos al control sobre la población estudiantil.

De igual forma, Ezgi y Aytekin (2016) resaltan los procesos de acreditación, nuevamente, con una visión administrativa; no obstante, exponen tres características propias de la calidad de EaD y AL: dotación de suficiente personal, materiales y capacitación metodológica; además, materiales e infraestructura técnica. Tampoco menosprecian otros apoyos como la motivación, la autoorganización, la comunicación, las prácticas para la experiencia y la psicología para la adaptación a este modelo educativo.

En este sentido, los estudios de Markoya et.al (2019) determinaron que dicha calidad está dirigida por los tres actores: estudiantes-institución-docentes, en los cuales la satisfacción estudiantil es una característica crucial. Además, requiere compromiso y atención de la facultad que ofrece la asignatura en función del diseño y la entrega de los materiales, la habilidad docente para incorporar contenidos relevantes y las técnicas para la interacción y evaluación que se utilicen. Si bien hasta ahora algunos autores mencionan características administrativas para orientar el concepto de calidad en la EaD, también es necesario considerar los reglamentos de cada institución. Blanco et.al (2019), de forma expresa, indican que esas características se resumen en la excelencia en los medios de aprendizaje; el funcionamiento adecuado de los entornos virtuales; la atención docente

oportuna; la comunicación en dos vías (docente-estudiantes), y la atención a tiempo de las necesidades estudiantiles. Existe otro factor de suma importancia que resaltan Edge et.al (2021) que es el cambio en las instituciones de educación superior se caracteriza por ser lento, burocrático y lleno de tensión; con ello, incluso el concepto de calidad en las instituciones bajo la modalidad de EaD puede ser complejo. Por consiguiente, la aplicación de estándares para entender la calidad sienta bien, pues se aprecia como un consenso superior a las instituciones mismas.

Así, en su proyecto, lograron centrar el concepto de calidad en una sola variable o característica de alto interés en todas las direcciones (docente-estudiante-institución): la comunicación. De esta forma, entienden la calidad como un proceso que se construye de forma escalonada que permite co-construir un sentido de relevancia con los integrantes de la institución, en el cual el docente tiene un rol crucial.

Si bien existen distintos puntos de vista, la característica sobre la calidad de la EaD y AL más reconocida es la comunicación e interacción. Esta es indispensable en todas las áreas, administrativa y pedagógica, en las cuales todos los integrantes (docente -estudiante-institución) tienen una participación primordial (figura 3).

Figura 3

*Características comunes del concepto de calidad para la educación a distancia*



*Nota.* El diagrama de Venn muestra los autores analizados, quienes mencionan y destacan la comunicación e interacción entre las partes involucradas en la educación a distancia como la característica con mayor atención para su calidad. Se tomó en cuenta aquellos criterios y autores mencionados dos o más veces.

Imagen: Sarita Poltronieri Méndez (2022).

Con base en los autores estudiados, es posible proponer, de forma objetiva, el concepto de calidad en EaD como aquel que cumple las características de comunicación e interacción entre todos los involucrados en el proceso educativo; los contenidos curriculares de interés para el estudiantado; el suficiente personal docente capacitado, hábil y competente en las áreas de estudio de interés y tecnológicas, y un sólido soporte administrativo. Adicional, a partir del análisis bibliográfico, de la práctica docente y estudiantil de los autores de este texto, se reitera que la motivación es fundamental; en especial, en esta modalidad, altamente, utilizada por personas adultas y esto se encuentra de acuerdo con lo expuesto por van Rooij, Jansen y van de Grift (2018) y Steinmayr, Weidinger, Schwinger y Spinath (2019).

Finalmente, queda a criterio de cada lector seleccionar los instrumentos e indicadores de evaluación que le permitan definir su concepto de calidad educativa de acuerdo con las características y la naturaleza de la institución a la cual pertenece.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A través de los años, del concepto de calidad se ha adaptado, de forma que ha evolucionado respondiendo a un momento histórico, político, económico y social determinado. Esto conduce a que el concepto de evaluación de la calidad sea di-

námico y dependiente de situaciones más allá de las educativas para su definición y entendimiento. Por lo tanto, las personas involucradas en los procesos educativos deben tener apertura y flexibilidad para responder a las necesidades económicas, políticas y sociales, en los ámbitos nacional e internacional que modulan este concepto.

Como fundamento para las características de la calidad educativa en la educación a distancia, se visualiza que quienes llevan la batuta son las agencias acreditadoras, quienes prestan menor atención a aspectos indispensables para la EaD, como al grupo docente y estudiantil. Esto pone en duda las características empleadas por dichas agencias para evaluar la calidad en la educación y así su determinación.

Es posible inferir que no existe un solo concepto de calidad educativa en la EaD. Se resalta que, a partir de lo documentado, el concepto debe contemplar como mínimo la comunicación e interacción entre la institución, las personas docentes y estudiantes como la principal característica en este; no obstante, otras características deben ser analizadas en el contexto de cada establecimiento. Además, a la luz de los hallazgos, se considera indispensable la motivación docente, su estabilidad en la institución, al igual que la motivación estudiantil para que la calidad se desarrolle de forma exitosa.

Se recomienda para futuros estudios, incluir en los análisis la reglamentación

institucional y los procesos de acreditación, pues esto podría orientar mejor dicho proceso hacia las áreas que están siendo menos atendidas. Esto colaborará con el propósito de definir la calidad, de la mano con las necesidades de todos los participantes del proceso educativo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Albornoz, M. E. (2005). *Mayéutica educativa*. ¿Calidad educativa significa lo mismo para todos los actores escolares? Idoneos.com. Recuperado de <https://mayeuticaeducativa.idoneos.com/347332/>

Anderson, T. (2001). The Hidden Curriculum in Distance Education An Updated View, Change. *The Magazine of Higher Learning*, 33(6), 28-35. <https://doi.org/10.1080/00091380109601824>

ANECA - Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. (2021). Programa AUDIT. Guía del Modelo de Certificación de la implantación de Sistemas de Aseguramiento Interno de la Calidad. *Documento 05*. Recuperado de <http://bitly.ws/oMn6>

ANECA - Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. (25 de julio, 2022). *SEU electrónica* - Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. [https://aneca.sede.gob.es/pagina/index/directorio/aneca/language/ca\\_ES](https://aneca.sede.gob.es/pagina/index/directorio/aneca/language/ca_ES)

Angulo, F. (1999). El neoliberalismo y el surgimiento del mercado educativo. En F. Angulo (Ed.), *Escuela pública y sociedad neoliberal* (pp.17-38). España: Miño y Dávila Editores.

APQR - Red de Calidad Asia-Pacífico (2016). *La Orientación y las Plantillas para el Registro de Calidad de Asia-Pacífico (APQR)*. Recuperado de <http://bitly.ws/pfma>

Bañuelos, M. (2011). *La evaluación de los programas a distancia*. En L. Escalona y M. Múnica, *La calidad de la educación superior en América Latina: los desafíos para la educación bibliotecológica* (pp. 1-16). México: UNAM. [https://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI\\_UNAM/L24](https://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI_UNAM/L24)

Bañuelos, A. y Montero G. (2017). La evaluación de la educación a distancia. Propuesta de una guía para la autoevaluación. Hamut'ay *Revista de divulgación científica de la Universidad Alas Peruanas*, 4(1), 31-44. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.21503/hamu.v4i1.1394>

Blanco, F. J., Vuele, D. M. y Rodríguez, T. (2019). Gestión de calidad en la educación a distancia. Caso de una maestría de gerencia en salud. *Revista Cubana Educación Médica Superior*, 33(2), e1527.

Cabero, J. (2006). La calidad educativa en el e.Learning: sus bases pedagógicas. *Educación Médica*, 9(2), 9-14.

- Casanova, M. (2012). El diseño curricular como factor de calidad educativa. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 10(4), 7-20.
- Creswell, J. y Poth, C. (2018). *Qualitative inquiry & Research Design, Choosing Among Five Approaches (4.ª ed.)*. California, USA: SAGE Publications Inc.
- DAEAC - Distance Education Accrediting Commission (2021). Accreditation Handbook. *Policies, procedures, standards and guides of the distance education accrediting commission*. Recuperado de <http://bitly.ws/oMnS>
- Display, R. (2022). Display R web app (versión indeterminada) [aplicación web de computador]. Recuperado de Duhalde, M. (2008). Pedagogía crítica y formación docente. En M. Godotti, M. V. Gómez, J. Mafra, y A. Fernández de Alentar (Comp.), En publicación Paulo Freire. *Contribuciones para la pedagogía. Buenos Aires: Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales (CLACSO)*.
- Edge, C., Monske, E., Boyer-Davis, S., VandenAvond, S. y Hamel, B. (2021). Leading University Change: A Case Study of Meaning-Making and Implementing Online Learning Quality Standards. *American Journal of Distance Education*, 35(1), 1-12.
- Ezgi, Y. y AYTEKIN, I. (2016). Quality Content in Distance Education. *Universal Journal of Educational Research*, 4(12), 2857-2862. <https://doi.org/10.13189/ujer.2016.041220>
- García-Aretio, L. (2009). Calidad diez. En L. García Aretio (Ed.). *¿Por qué va ganando la educación a distancia?* (pp. 419). España: UNED.
- Garrison, R. (1993). Quality and access in distance education: theoretical considerations. En D. Keegan (Ed.), *Theoretical Principles of Distance Education* (pp.10-21). New York, USA: Routledge.
- Garrison, R. (2000). Theoretical Challenges for Distance Education in the 21st Century: A Shift from Structural to Transactional Issues. *International Review of Research in Open and Distance Learning*, 1(1), 1492-3831. <https://doi.org/10.19173/irrodl.v1i1.2>
- Gou, W. y Zhong, Z. (2015). Problems and Countermeasures of distance education in Colleges and Universities. *International Journal of Science*, 2(12), 177-180
- Grebennikov, L. y Shah, M. (2013). Student voice: using qualitative feedback from students to enhance their university experience, *Teaching in Higher Education*, 18(6), 606-618. <http://www.tandfonline.com/loi/cthe20>
- Martínez-Iñiguez, J.E. Tobón, S. López-Ramírez, E. y Manzanilla-Granados, H.M. (2020). Calidad educativa: un estudio documental desde una pers-

pectiva socioformativa. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 16 (1), 233-258. Calidad educativa : un estudio documental desde una perspectiva socioformativa. | Latinoamericana de Estudios Educativos (ucaldas.edu.co)

Markova, T., Glazkova, I. & Zaborova, E. (2017). Quality Issues of Online Distance Learning. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 237, 685-691. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2017.02.043>

Mendeley Ltd. (2020). *Mendeley Desktop (versión 1. 19. 8)* [programa de computador]. Recuperado de [https://www.mendeley.com/?interaction\\_required=true](https://www.mendeley.com/?interaction_required=true)

Malpica, F. (2013). 8 ideas clave. Calidad de la práctica educativa. *Referentes, indicadores y condiciones para mejorar la enseñanza-aprendizaje*. España: Editorial Graó.

OEI - Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencias y la Cultura (2019). Guía Iberoamericana para la evaluación de la calidad de la educación superior. *Recuperado de Guía Iberoamericana Evaluación de la Calidad de Educación a Distancia.pdf* (oei.int)

Orozco, J., Olaya, A., y Villarte, V. (2009). ¿Calidad de la educación o educación de calidad? Una preocupación más allá del mercado. *Revista Iberoamericana de Educación*, 51, 161-181.

Pérez, R. (2006). *Evaluación de programas educativos*. España: Editorial Arco Libros-La Muralla.

Pulido, O. (2009). La cuestión de la calidad educativa. *Recuperado de Calidad educativa: ¿Qué es Calidad Educativa?* (edusanluis.com.ar)

Quintana, L. y Hermida, J. (2019). La hermenéutica como método de interpretación de textos en la investigación psicoanalítica. *Perspectivas en Psicología: Revista de Psicología y Ciencias Afines*, 16(2), 73-80. <https://www.t.ly/waxn>

Rama, C., (2009). El nacimiento de la acreditación internacional. *Revista da Avaliação da Educação Superior*, 14(2), 291-311. <https://www.scielo.br/j/aval/a/FcXDCSCNKD78HHYNrd6jtBp/?format=pdf&lang=es>

Sander, B. (1996). *Gestión educativa en América Latina: Construcción y reconstrucción del conocimiento*. Editorial Troquel.

SINAES - Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (2011). *Modelo de acreditación oficial de carreras de grado del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior para la Modalidad a Distancia*. Recuperado de <http://bitly.ws/oMmy>

Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Re-*

search, 104(agosto), 333–339. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>

Steinmayr, R., Weidinger, AF., Schwinger, M. y Spinath, B. (2019) The Importance of Students' Motivation for Their Academic Achievement—Replicating and Extending Previous Findings. *Frontiers in Psychology*, 10,1730. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.01730>

van Rooij, E.C.M., Jansen, E.P.W.A. y van de Grift, W.J.C.M. (2018). First-year university students' academic success: the importance of academic adjustment. *European Journal of Psychology of Education*, 33, 749–767. <https://doi.org/10.1007/s10212-017-0347-8>

Vásquez, T. (2013). Calidad y calidad educativa. *Investigaciones Educativas*, 17(2), 49-71. Recuperado de <http://bitly.ws/oMnV>