

## Modelo de gestión educativa para programas en modalidad virtual de aprendizaje

**Briceño Toledo, Margarita; Correa Castillo, Susana; Valdés Montecinos, Michel; Hadweh Briceño, Marcelo**

Modelo de gestión educativa para programas en modalidad virtual de aprendizaje

Revista de Ciencias Sociales (Ve), vol. XXVI, núm. 2, 2020

Universidad del Zulia, Venezuela

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28063431023>



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial 3.0 Internacional.

## Modelo de gestión educativa para programas en modalidad virtual de aprendizaje

Educational management model for virtual learning programs

*Margarita Briceño Toledo*

*Universidad Arturo Prat, Chile*

*mbriceno@unap.cl*

Redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?>

id=28063431023

*Susana Correa Castillo*

*Universidad Arturo Prat, Chile*

*susanacorrea@unap.cl*

*Michel Valdés Montecinos*

*Universidad Arturo Prat, Chile*

*michelvaldes@unap.cl*

*Marcelo Hadweh Briceño*

*Universidad Arturo Prat, Chile*

*mhadweh@unap.cl*

Recepción: 18 Diciembre 2019

Aprobación: 12 Marzo 2020

### RESUMEN:

La educación virtual es una modalidad de aprendizaje que ha crecido vertiginosamente en la práctica, pero aún, es materia pendiente la difusión del modo cómo se gestiona el proceso educativo. En este sentido, el trabajo tiene como propósito describir el modelo de gestión educativa de los programas de postgrados en modalidad virtual de aprendizaje de la Universidad Arturo Prat del Estado de Chile. La metodología utilizada es la sistematización de experiencias bajo un enfoque cualitativo. Se muestra como resultado, primero el basamento teórico, normativo y de políticas que sustentan el diseño del modelo educativo, luego, las estrategias y particularidades del mismo, permitiendo la progresión del estudiante desde su ingreso hasta graduarse, dependiendo la educación virtual, de todo un sistema que agrupa modelos educativos, material instruccional, apoyo tecnológico, gestión académica de soporte, y una cultura de evaluación con altos estándares de calidad. Se concluye, que se trata de un modelo en constante revisión y mejoramiento con miras a ofrecer una educación de calidad acorde con los estándares nacionales e internacionales, condición que permite afirmar que el mismo se encuentra en condiciones de ser evaluado bajo los parámetros de calidad que permitan su acreditación ante la Comisión Nacional de Acreditación de Chile.

**PALABRAS CLAVE:** Educación virtual, modelos de gestión educativa, progresión académica, programas de postgrado, Universidad Arturo Prat-Chile.

### ABSTRACT:

Virtual education is a form of learning that has grown dramatically in practice, but the dissemination of the way the educational process is managed is still pending. In this sense, the purpose of the work is to describe the educational management model of the postgraduate programs in virtual learning modality of the Arturo Prat University of the State of Chile. The methodology used is the systematization of experiences under a qualitative approach. The result is shown, first, the theoretical, normative and policy base that supports the design of the educational model, then its strategies and particularities, allowing the progression of the student from their entry to graduation, depending on virtual education, of a whole system that groups educational models, instructional material, technological support, academic support management, and a culture of evaluation with high quality standards. It is concluded that it is a model under constant review and improvement with a view to offering a quality education in accordance with national and international standards, a condition that allows us to affirm that it is in a position to be evaluated under the quality parameters that allow their accreditation before the National Accreditation Commission of Chile.

**KEYWORDS:** Virtual education, educational management models, academic progression, master degree programs, Arturo Prat University-Chile.

## INTRODUCCIÓN

Vale decir que a través del tiempo la educación a distancia ha evolucionado, cambiando las posibilidades y medios de interacción como resultado de avances tecnológicos, lo que permite delimitar una serie de etapas. En un primer momento fueron los materiales impresos y su distribución por correspondencia; más tarde la incorporación de lenguajes y medios audiovisuales analógicos, en clara relación con el desarrollo institucional de los sistemas de enseñanza. Posteriormente, aparece la informática aplicada a la producción de materiales didácticos, y en la actualidad, una etapa dominada por las tecnologías digitales y los recursos asociados a las telecomunicaciones, que hacen posible la convergencia de distintos medios en aparatos integrados.

Al respecto sostienen Varguillas y Bravo (2020), que: “El uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) no solo provee herramientas, medios, recursos y contenidos, sino, principalmente, entornos y ambientes que promueven interacciones y experiencias de interconexión e innovación educativa” (p.220). Asimismo, Compte y Sánchez (2019) consideran significativo contar en la enseñanza, entre otras, con “prácticas de investigación e intervención, que incluyan metodologías de aprendizaje, con la finalidad de promover el uso de diversas tecnologías de la información y la comunicación, así como metodologías en red, tutorías *in situ* o en entornos virtuales” (p.134),

Dado lo anterior, desde finales de la década de los 70, se observa de manera sistemática esfuerzos para conceptualizar la educación a distancia. García (1987), realiza un compendio de definiciones de diversos autores para llegar a un constructo con las siguientes características: La educación a distancia (EaD), es un sistema tecnológico de comunicación masiva y bidireccional, que sustituye la interacción personal en el aula de profesor y alumno como medio preferente de enseñanza, por la acción sistemática y conjunta de diversos recursos didácticos, y el apoyo de una organización tutorial, que propicia el aprendizaje autónomo de los estudiantes.

La definición ofrecida inicialmente por García, aun cuando no tiene la visión de la computadora y el *internet* como mecanismo de interacción, no pierde la vigencia respecto de lo que significa la educación a distancia en la actualidad, de hecho, el autor en un trabajo posterior (García, 2001), refleja las mismas características antes señaladas. No obstante, el apoyo de las tecnologías asociadas, principalmente el uso de la computadora y el acceso a *internet*, marcó una nueva etapa en la educación a distancia, trayendo consigo la virtualidad como modalidad de aprendizaje.

En el contexto de la educación superior, la virtualización puede comprender la representación de procesos y objetos asociados a actividades de enseñanza, aprendizaje, investigación, extensión y gestión, así como objetos cuya manipulación permite al usuario, realizar diversas operaciones a través de *internet*, tales como: Aprender mediante la interacción con cursos electrónicos, inscribirse en un curso, consultar documentos en una biblioteca electrónica, comunicarse con estudiantes y profesores y otros (Silvio, 2000).

Ahora bien, plantea Rama (2004) que la EaD no constituye una modalidad educativa estática, sino que se presenta en una diversidad de opciones, entre las que destacan la semipresencial, la virtual y a distancia, con múltiples combinaciones y mezclas híbridas. En lo que respecta a la gestión, es decir, a la forma como se planea y ejecuta el proceso de aprendizaje en la educación virtual es aún un terreno poco explorado. Por lo tanto, no existe unicidad de criterios respecto a la definición de la gestión de la educación virtual como modalidad de la educación a distancia, se encuentra bibliografía que remite a enunciaciões relacionadas, como: Educación a distancia, educación virtual, gestión educativa, modalidades de la educación virtual, sin que exista aun conceptos que engloben a todos ellos como una integralidad.

En este sentido, el propósito del trabajo no es dilucidar esta discusión teórica, el foco de atención está en ofrecer la sistematización de una experiencia de gestión educativa para la modalidad virtual, que se espera sirva como referente para la evaluación y la mejora del programa de postgrado de la Universidad Arturo Prat, de Chile, así como también para otras instituciones.

La sistematización de experiencias educativas, es un proceso que responde a la fundamentación metodológica, que soporta la investigación en educación desde el paradigma cualitativo, y tiene como meta la exploración de contextos, para obtener descripciones, así como, explicar la realidad subjetiva de las prácticas de una manera socio-crítica (Restrepo y Tabares, 2000). Esta forma de trabajo llevó, siguiendo a Barbosa-Chacón, Barbosa y Rodríguez (2015) y Barbosa-Chacón, Barbosa y Villamizar (2017), a la utilización de estrategia de observación y rastreo, que consta de las siguientes etapas: Desarrollo de un estado del arte sobre la sistematización de experiencias, la determinación de hallazgos de conocimiento teórico, y una reformulación de la estrategia.

Para ello fue necesario la construcción del modelo de gestión educativa, lo cual significó un modelo híbrido que buscó alinear el educativo y el plan estratégico institucional, ejes rectores del quehacer de la Universidad, con los modelos educativos y de gestión vigentes en el mundo; también debía ajustarse al contexto nacional de la Ley de educación superior, y al cumplimiento de estándares así como criterios de calidad, para planes y programas en todas sus modalidades establecidos por la Comisión Nacional de Acreditación (CNA), siendo cada vez más exigible para la acreditación de las instituciones de este subsistema.

Es por ello, que en este artículo es relevante indagar e identificar un modelo educativo innovador, en otras palabras, se trabajará la primera tendencia del párrafo anterior, como instrumento hacia la mejora o aporte como herramienta, en busca de la calidad y de la internacionalización universitaria. Por lo tanto, el objetivo consiste en describir el modelo de gestión educativa de los programas de postgrados en modalidad virtual de aprendizaje, de la Universidad Arturo Prat del Estado de Chile (UNAP).

## 1. ALGUNOS MODELOS PARA LA GESTIÓN EDUCATIVA A DISTANCIA Y SUS DIMENSIONES

La gestión, se concibe como un tema complejo en las organizaciones educativas convencionales, aún más, en aquellas que ofrecen modalidades que no se apegan al modelo tradicional, como la educación a distancia (García, Hernández, Santos y Fabila, 2009). Es menester señalar que los estudios de gestión educativa desde la perspectiva teórica han tenido escaso desarrollo, más aún si se trata de la educación a distancia, no obstante, en los últimos años se ha demostrado interés por sistematizar propuestas sobre la base de la experiencia, adoptando en buena medida conceptos propios del argot empresarial y adaptados a las necesidades del ámbito educativo. En cada tipología se señalan diversos criterios con arreglo a la concepción que manejan los autores con respecto al fenómeno. Si bien, existen varios autores que explican diferentes modelos para la gestión educativa a distancia, en el Cuadro 1, se observan los más recurrentes con sus criterios respectivos.

**CUADRO 1**  
Modelos para la gestión educativa a distancia y sus dimensiones

Autor	Criterio
Gil (2009)	Tipo de gestión: · Gestión de proyecto · Gestión de aprendizaje · Gestión administrativa Dimensiones: · Académica · Tecnología e Infraestructura · Administrativa
Carmona (2012)	Componente interno: · Gestión organizacional · Gestión Académica · Gestión de calidad Componente externo: · Orientación al mercado · Responsabilidad social · Evaluación
Morantes y Acuña (2013)	

Elaboración propia, 2019) a partir de los autores referenciados.

Como se puede notar cada contribución realizada por los distintos autores tienen diversos aportes para intentar ofrecer cualidades a la gestión de la educación a distancia. Un criterio genérico, con la finalidad de pretender identificar las partes que integran la gestión educativa, es el que ofrece Carmona (2012), quien a su vez está de acuerdo con los componentes identificados por la Asociación Nacional de Universidades de Instituciones de Educación Superior (ANUIES, 2004).

A la hora de abordar las nuevas tendencias universitarias, Vázquez (2015) desarrolla cinco de ellas: 1) La renovación de la demanda de enseñanzas, cualificaciones y modelos educativos; 2) el aumento de la oferta educativa y de la educación transnacional y la internacionalización; 3) la consolidación de nuevos esquemas de competencia y cooperación universitaria; 4) la irrupción del componente educativo digital; y 5) la transformación de los esquemas de financiación y organización así como la necesidad de una gestión eficiente.

Tomando en consideración que la internacionalización de las universidades ha impactado en los quehaceres académicos, administrativos y operativos, se visualiza como “una herramienta, un medio, para mejorar la calidad, pertinencia, eficacia y eficiencia de las funciones universitarias, mejorar la investigación universitaria a nivel mundial, con estándares internacionales y mejorar la proyección y vinculación de la Universidad” (Sebastián, 2011, p.4).

En ese sentido, la historia registra que en la década de los años 60, las universidades estadounidenses y, en menor medida, europeas, contaban con importantes contingentes de estudiantes universitarios extranjeros, tendencia que se intensificó en las últimas dos décadas (Luchilo, 2006), por lo que se visualiza claramente la importancia de la educación a distancia en los ecosistemas educativos, además, la internacionalización de la educación superior entrega una herramienta que puede ser la respuesta para estar al corriente con las tendencias tecnológicas de la sociedad; a modo de ejemplo, en Latinoamérica los móviles y su tipo de comunicación representan el sector de mayor crecimiento a nivel mundial (Wing, 2011), el dinamismo de cambios tecnológicos y las nuevas formas de comunicarse de los jóvenes de hoy, obligarán a las instituciones educativas al continuo repensar, así como redefinir los planes y programas o por lo menos las modalidades que se utilizarán.

## 2. EDUCACIÓN VIRTUAL EN CHILE: CRITERIOS DE ACREDITACIÓN

En Chile, tal como ocurre en buena parte de Latinoamérica, los estudios a distancia han experimentado una brusca expansión en los últimos años de 648.828 en el año 2008 a 1.247.746 en el año 2017 (Ministerio de Educación de Chile, 2019), fenómeno que se ha visto favorecido por diversas circunstancias, entre las que destacan los avances tecnológicos y las facilidades de acceso que otorga esta modalidad de aprendizaje, inclusive en lugares donde la planta física de la universidad no ha tenido cobertura, o como una modalidad que se adecua a los tiempos y posibilidades de los estudiantes de hoy en día.

Según la Comisión Nacional de Acreditación (CNA-Chile, 2017) en Chile sólo 528 de los 19.745 programas que se ofertan no son presenciales, de ellos, más de la mitad son técnicos de nivel superior. Para la fecha solo se había realizado ajustes generales a las directrices de programas, sin embargo, en estos ajustes, no se precisan elementos específicos en relación con los programas virtuales. En esta línea el único acercamiento son 4 orientaciones entregadas por la CNA en relación con la educación virtual para los programas de postgrado: 1) Estructura académica para enseñanza, apoyo y retroalimentación; 2) Aspectos de la calidad en el reclutamiento, evaluación, seguimiento, perfeccionamiento y renovación de la dotación académica; 3) Perfeccionamiento en la construcción, dictado y coordinación; y 4) Mecanismos y recursos para garantizar el acceso a las actividades de investigación e innovación.

Desde el año 2018, y durante el transcurso del 2019, se han desarrollado a través de consulta técnica los primeros indicios formales sobre criterios y estándares para la acreditación institucional de universidades con programas de modalidad virtual o semipresencial, los cuales comenzaron a regir en diciembre del

2018, y pretende facilitar la retroalimentación de las instituciones de educación superior y de manera complementaria permite la misma directamente en su página *web* (CNA-Chile, 2019).

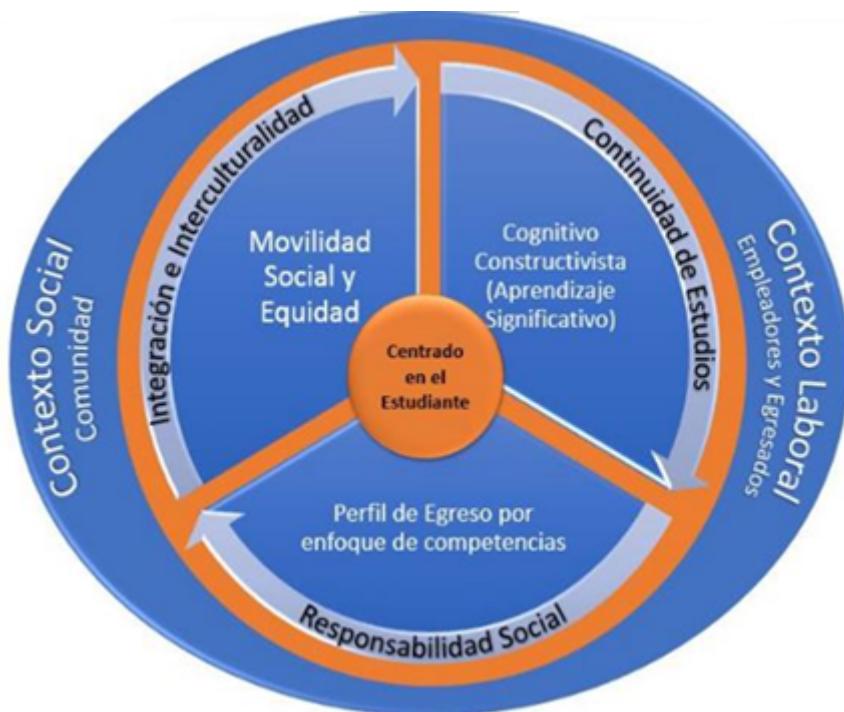
Estos aspectos se unen a los ya existentes, y aplican a todas las instituciones que imparten programas en modalidad virtual así como combinada para universidades, considerando en su estructura cinco grandes dimensiones: Gestión institucional, docencia de pregrado, docencia de postgrado que se subdivide en doctorado y magíster, la dimensión de investigación, y finalmente vinculación con el medio (CNA-Chile, 2019). Éstas a su vez, se componen de criterios y estándares, entendiendo que éstos últimos se definen como críticos, que direccionan en la evaluación a la comisión encargada para guiar hacia la acreditación institucional. Por otra parte, la misma institución, establece como obligatorio para obtener la acreditación, el estándar de sostenibilidad de la dimensión de gestión estratégica y recursos institucionales.

### 3. MODELO EDUCATIVO INSTITUCIONAL DE LA UNAP

La Universidad Arturo Prat del Estado de Chile, aprueba su Modelo Educativo Institucional (MEI) bajo decreto No. 2113 el día 27 de septiembre del año 2017. Para ello, la Universidad consolidará el mismo, centrado en el estudiante; se vinculará de forma efectiva, con los sectores productivos y sociales; mejorará de manera sostenida, los resultados en el desempeño y gestión institucional, así como el desarrollo de la investigación y aplicación del conocimiento científico, en sus áreas prioritarias (UNAP, 2017).

El MEI, tiene por objeto concretizar en el proceso formativo los pilares esenciales de la misión de la Universidad, a saber: Continuidad de estudios, integración, interculturalidad y responsabilidad social, como Universidad Estatal, que inmersa en un contexto social y laboral, promueve la movilidad social así como la equidad en sus estudiantes, a través de la formación basada en el constructivismo y el aprendizaje significativo, que permiten la materialización de los perfiles de egreso con enfoque de competencias, que la Universidad propende en un marco de vinculación permanente con las necesidades de desarrollo de la comunidad, la región y del país (ver Figura I).

FIGURA I  
Modelo Educativo Institucional de la Universidad Arturo Prat



Universidad Arturo Prat del Estado de Chile, 2017.

El modelo en referencia constituye el principal mecanismo de aseguramiento de la calidad de la docencia, además representa el sello educativo institucional. Según éste, las experiencias previas cobran relevancia y sientan las bases de los nuevos conocimientos, asimismo, el vínculo con el mundo laboral constituye un aporte relevante en la toma de decisiones, respecto de los perfiles de egreso y de algunos elementos que integran los Planes de Formación Curricular (PFC).

En atención a los postulados de equidad, respeto a la diversidad, calidad y aprendizaje significativo a lo largo de la vida, el MEI se materializa en un conjunto de acciones y actividades de carácter permanente, con una secuencia lógica de ejecución, que permite seguir la evolución del itinerario formativo del estudiante en cada uno de los niveles de formación.

El nivel directriz, declara los lineamientos rectores del modelo que son: Sus principios y valores institucionales, lineamientos de formación y educación continua. A partir de lo anterior, los niveles estratégico y táctico recogen las necesidades propias de los contextos socioculturales, en los que se encuentra inserta la institución y sus estudiantes, para luego establecer planes de desarrollo y programas operativos.

De esta forma, las metas y estrategias planificadas se concretan mediante los planes de formación curricular (PFC) y la ejecución del proceso de enseñanza se desarrolla a través de un conjunto de actividades y experiencias de aprendizaje. Permitiendo la evaluación, la retroalimentación en la toma de decisiones, a nivel estratégico y táctico, garantizando la consecución de los perfiles de egreso de cada carrera.

En cuanto a los componentes del Modelo Educativo Institucional (MEI) de la Universidad Arturo Prat, en efecto, en una primera aproximación, se ilustra la articulación con los elementos institucionales, mientras que en una segunda, se hace referencia a los aspectos operativos de la implementación de dichos programas.

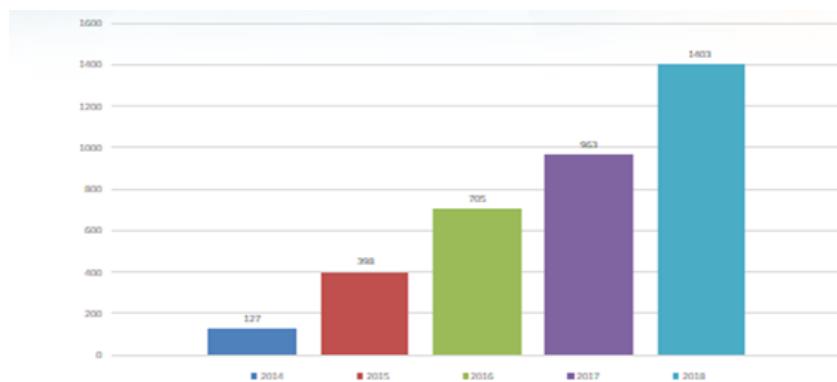
De igual manera, el MEI hace referencia en sus planteamientos a tres aspectos fundamentales, en efecto, se aprecian tres grandes dimensiones en su concreción. La primera, está referida al diseño curricular de los programas, cuyos perfiles de egreso están orientados por enfoque de competencias; en segundo lugar, se hace referencia a la implementación de dichas propuestas formativas, las que adscriben a un paradigma cognitivo constructivista; y por último los atributos que se promueven con dicha implementación, son la equidad y su impacto, el cual se espera sea en la promoción de la movilidad social.

#### 4. MODELO EDUCATIVO EN LOS PROGRAMAS CON MODALIDAD VIRTUAL DE APRENDIZAJE UNAP

El modelo de los programas virtuales de postgrado (proyecto internacional), tiene como antecedente base del análisis, el estudio realizado por la UNAP, denominado Proyecto Serrano, el cual se implementó a contar de enero de 2014. En una primera etapa, se generó como un proyecto piloto que estuvo bajo control y mediciones, separándose en dos partes la evaluación del mismo, al primer año y al segundo año, cuando se obtenían las primeras titulaciones en Colombia. En el procedimiento se realizaron los ajustes de los procesos administrativos, para dar respuesta a un proyecto del cual no se tenían las estructuras orientadas a este nuevo formato de servicio educacional.

De acuerdo con lo formulado, así como también a los indicadores evaluados, en ambas etapas se cumplieron los objetivos trazados, tanto en lo referente al país donde se focalizaron los primeros programas (Colombia), como al resto de los diseñados e implementados durante el piloto, orientado a las exigencias del Ministerio de Educación de ese país, a la cantidad y calidad de los estudiantes, así como a los indicadores, deserción, morosidad, entre otros. Durante el año 2016, se dio término al piloto en forma exitosa y los programas entraron a régimen, autorizándose en consecuencia, el ingreso de estudiantes de otros países incluyendo Chile.

Los programas de postgrado, que se imparten con modalidades virtuales de aprendizaje, los cuales se han venido ofreciendo desde 2004, son, primero, el Magíster de Educación Superior mención Docencia Universitaria, posteriormente, el Magíster en Educación, Magíster en Economía y Finanzas, Magíster en Administración de Empresas con mención Gerencia de Proyectos, y el Magíster en Gestión y Administración Ambiental. En el año 2017, se dio inicio al Magíster en Gestión e Innovación de Instituciones Educativas, y para el año 2018, el Magíster en Gestión de Sistemas Integrados de Calidad y Seguridad Industrial y Magíster en Marketing Digital y Redes Sociales; desde el año 2014 y hasta el año 2018, más de mil cuatrocientos estudiantes han sido atendidos (ver Gráfico I).



**GRÁFICO II**  
Matrícula de estudiantes de educación virtual en la UNAP  
Elaboración propia, 2019.

Cabe señalar, que el MEI desarrollado en principio para programas presenciales, el cual solo considera un 30% de uso de herramientas virtuales, debía ser extendido para todas las modalidades que imparte la UNAP; es por ello, que este modelo se utiliza como base para desarrollar todos sus apartados con la modalidad virtual de aprendizaje.

En este escenario y tal como se presenta en la plataforma modelo de función integral (ver Figura II), se evidencia la necesidad de la existencia de cada una de las secciones (tutores, diseño instruccional, entre otros), para entregar una atención completa al estudiante, tal como se hace para los programas presenciales; sin embargo, el lenguaje debió ser incorporado en los reglamentos y decretos exentos de la institución, como por ejemplo, la existencia de secretaría virtual, situación que inicialmente no fue comprendida, es decir, el lenguaje al inicio fue desconocido por la comunidad, hasta que éste se fue integrando al quehacer de los equipos de gestión. Por otra parte, este modelo se ve requerido además por el aumento exponencial de los estudiantes atendidos, tal como se señaló anteriormente.



FIGURA II  
Modelo de función Integral de los programas virtuales en la UNAP

La progresión académica para este tipo de programas, es fundamental, a fin de conectar ambas modalidades en la Universidad Arturo Prat de Chile, principalmente por que ésta ha declarado que tiene solo un modelo educativo cognitivo constructivista centrado en el estudiante, lo que debía ser evidenciado en el modelo de gestión virtual. Es así como las etapas que deben ser cumplidas por los estudiantes, están muy bien definidas y tienen el componente de la ocupación y apoyo al estudiante, con la finalidad que cumpla su avance curricular con actividades centradas en el mismo. De acuerdo con el flujograma que se muestra en la Figura III, estas etapas deben ser cumplidas en su integralidad, por ello, cada una debe ser superada previamente con el apoyo del docente y de la plataforma.

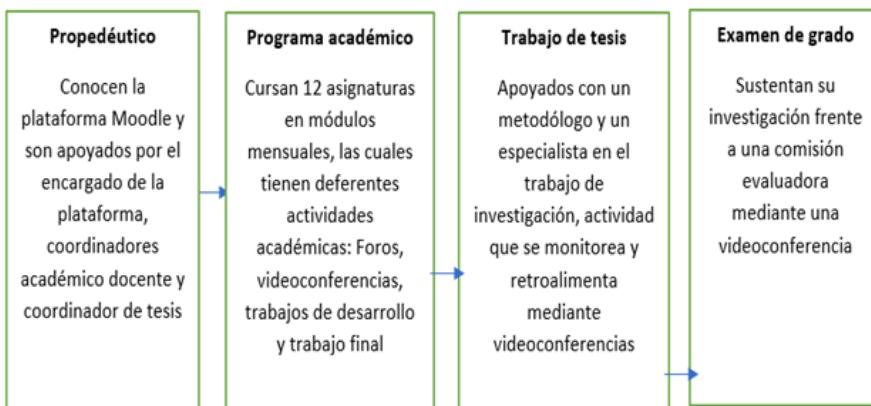


FIGURA III  
Progresión académica del estudiante con modalidad virtual de aprendizaje de la UNAP  
Elaboración propia, 2019 en base a información obtenida de los programas con modalidad virtual de aprendizaje de la UNAP (2019).

En busca del mejoramiento continuo, se optimizaron procesos, se elaboró una nueva planificación en los Trabajos de Fin de Magister (TFM), además se realizaron cambios en la manera de interacción entre estudiantes y profesores (foros). Se debe considerar que el foro, es una actividad asincrónica, por medio de plataformas virtuales, promueven el trabajo colaborativo entre pares; por ejemplo, los foros de discusión virtual, en los cuales, estudiantes y docentes participan sobre temas educativos, interactúan con sus

compañeros, intercambian conocimientos y experiencias, sin tener que estar presencialmente en un lugar y en un tiempo determinado (Benítez, Baraja y Noyola, 2016).

En este sentido, en el presente estudio se plantea el diseño del foro virtual y la utilización del mismo. Con esta actividad, los programas promueven el aprendizaje colaborativo, lo cual es un acto social en el que, naturalmente, los estudiantes discuten entre sí y aprenden unos de otros (Abawajy, 2012; Compte y Sánchez, 2019).

Desde el año 2014, en los programas virtuales que la Universidad Arturo Prat ha estado impartiendo, la estructura metodológica que se trabaja con los estudiantes contempla tres foros virtuales: Foro contacto, de discusión y de consultas de trabajo final. En esta actividad asincrónica de intercambio de conocimiento, tanto el docente como el estudiante ayudan a que se produzca aprendizaje colaborativo de calidad. Por un lado, cuando el estudiante participa y el docente retroalimenta su participación, éste aclara dudas y recibe nueva información, la cual procesa y organiza, para luego intervenir con otra aportación pertinente, relacionando con sus conocimientos previos y con las lecturas del material que está disponible en la plataforma Moodle.

Por otra parte, se encuentra el Trabajo Final de Master (TFM), que se realiza cuando los estudiantes finalizan sus asignaturas, por lo cual se le notifica al coordinador de tesis que éstos cumplieron con la malla académica del programa en cuestión. El coordinador académico se reúne con los egresados y les entrega todas las directrices para trabajar en este último proceso. Al estudiante se le asigna un metodólogo, quien apoyará al tesista o memorista en la parte metodológica de la tesis. Además, se le adjudica un especialista para apoyar en el desarrollo de la misma.

Mediante la plataforma Moodle, los tesistas o memoristas deben presentar un anteproyecto al coordinador de tesis, quien lo aprueba o rechaza. Luego, éstos son subidos a la plataforma, la cual le avisa mediante correo electrónico al responsable para su revisión y evaluación. Si éste es aprobado, al estudiante se le asigna el metodólogo y especialista, para comenzar con el trabajo de tesis en la plataforma Moodle, en un repositorio de donde se levanta la información del proyecto, este proceso se demora 6 meses aproximadamente.

Una vez que la tesis es finalizada, el especialista baja el trabajo desde la plataforma y luego lo califica en la misma, luego se envía una notificación al profesor informante, mediante la plataforma Moodle, quien tiene acceso al trabajo, para aprobar o rechazar. Si éste es aprobado, el coordinador de tesis fija una fecha de sustentación para que el tesista o memorista defienda su tesis frente a una comisión evaluadora, a quienes se les notifica por correo electrónico desde dicha plataforma. Esta comisión evaluadora se compone de la siguiente manera: El director del programa, el coordinador de tesis y el profesor informante. Asimismo, la actividad académica se realiza mediante una videoconferencia con la herramienta Zoom. Finalmente, en esta oportunidad, si el tesista o memorista aprueba la sustentación, obtiene el grado académico de magíster.

## CONCLUSIONES

El modelo educativo de los programas con modalidad virtual de aprendizaje de la Universidad Arturo Prat de Chile, se puede catalogar como un modelo híbrido, cuya configuración aglomera las tendencias educativas de vanguardia en el mundo, adaptado a las necesidades institucionales, a las políticas del contexto chileno, que ha tomado en cuenta las exigencias de la internacionalización, lo cual lo convierte en un modelo único e innovador que está en permanente mejora.

En ese sentido, el modelo de educación bajo la modalidad virtual ha ido calando en la cultura organizacional de una universidad estatal con una estructura netamente presencial y que ha tenido que enfrentar el desafío de adaptar sus estructuras así como procesos a una nueva terminología y ganar aceptación. Los modelos teóricos presentados en este trabajo y que sirven de soporte al de la UNAP, muestran que la educación virtual más allá de la interacción de los protagonistas del proceso (docente-estudiante), depende de todo un sistema que agrupa además modelos educativos, material instruccional, apoyo tecnológico y una gestión académica de soporte, así como una cultura de evaluación, inspirados en altos estándares de calidad.

Desde el inicio de este proyecto, se implementó y planificó una estructura humana y tecnológica, que debía cumplir con el soporte de servicio a una población de 500 estudiantes, esta meta se cumplió, actualmente la cantidad de estudiantes supera los 2.000, con más de cinco años de experiencia y desarrollados en 16 países de Latinoamérica.

Los desafíos aún son muchos, al respecto, se debe considerar mejorar los procesos administrativos de la universidad, la planta de apoyo acorde a esos procesos, crecimiento y cobertura. En lo tecnológico, se han hecho las inversiones para el apoyo de hasta 5.000 estudiantes y automatización de los procesos del soporte tecnológico y la gestión operacional, pero en lo que se refiere a la universidad, debe estudiarse el soporte de servicios académicos y de sus procesos internos, con el fin de dar respuesta adecuada y acorde al crecimiento esperado. Asimismo, una revisión detallada de los aspectos administrativos que se puedan integrar entre la universidad y los servicios de soportes de gestión externos.

Por ello, el modelo de gestión educativa para programas de postgrado en modalidad virtual de aprendizaje de la Universidad Arturo Prat, ha sido optimizado desde el 2014 hasta el presente, por lo cual, en la actualidad se considera que el mismo está en condiciones de ser evaluado de manera cuantitativa para todos los indicadores que permitan obtener los parámetros de calidad, con la finalidad de ingresar a la acreditación de estos ante la CNA de Chile.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abawajy, J. (2012). Analysis of asynchronous online discussion forums for collaborative learning. *International Journal of Education and Learning*, 1(2), 11–21.
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior - ANUIES (2004). *Propuesta marco de referencia para la evaluación de la educación superior a distancia*. México: ANUIES.
- Barbosa-Chacón, J. W., Barbosa, J. C., y Rodríguez, M. (2015). Concepto, enfoque y justificación de la sistematización de experiencias educativas. Una mirada "desde" y "para" el contexto de la formación universitaria. *Perfiles Educativos*, XXXVII(149), 130-149.
- Barbosa-Chacón, J. W., Barbosa, J. C., y Villamizar, J. D. (2017). Aspectos metodológicos de la sistematización de experiencias educativas (SE): Aportes desde la formación universitaria. *Revista Espacios*, 38(35), 1-20.
- Benítez, M. G., Barajas, J. I., y Noyola, R. (2016). La utilidad del foro virtual para el aprendizaje colaborativo, desde la opinión de los estudiantes. *Campus Virtuales*, 5(2), 122-133.
- Carmona, E. (Abril de 2012). Modelo de gestión para los Centros de Educación a Distancia Universitarios (CEDU). En M. Levens (OEA) (Presidencia), *Modelos, recursos tecnológicos y mecanismos de gestión del conocimiento*. Conferencia llevado a cabo en el XIII Encuentro Internacional Virtual Educa, Panamá.
- Comisión Nacional de Acreditación – CNA-Chile (2017). CNA se prepara para criterios on line. Recuperado de <https://www.cnachile.cl/noticias/paginas/CRITERIOS-ON-LINE.aspx>.
- Comisión Nacional de Acreditación - CNA-Chile (2019). Criterios y estándares para la acreditación de universidades. Recuperado de <https://sii.uaysen.cl/calidad/wp-content/uploads/sites/4/2019/06/consulta-estandares-acreditacion%CB%8Bn-institucional.pdf>
- Compte, M., y Sánchez, M. (2019). Aprendizaje colaborativo en el sistema de educación superior ecuatoriano. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXV(2), 131-140.
- García, L. (1987). Hacia una definición de la educación a distancia. *Boletín informativo de la Asociación Iberoamericana de la Educación Superior a Distancia*, 4(18), 1-9.
- García, L. (2001). *La educación a distancia. De la teoría a la práctica*. Barcelona, España: Ariel.
- García, V., Hernández, M., Santos, C. M., y Fabila, A. M. (2009). La gestión en modalidades de programas a distancia. Estudio de caso. *Apertura*, 1(1), 1-20.
- Gil, M. D. C. (2009). La gestión educativa en la educación a distancia. *Boletín SUAyED*, (3). Recuperado de <http://www.cuaed.unam.mx/boletin/boletinesanteriores/boletinsuayed03/carmen.php>.

- Luchilo, L. (2006). Movilidad de estudiantes universitarios e internacionalización de la educación superior. *CTS: Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad*, 3(7), 105-133.
- Ministerio de Educación de Chile (2019). *Bases de datos de matriculados en educación superior*. Recuperado de <https://www.mifuturo.cl/bases-de-datos-de-matriculados/>
- Morantes, A. E., y Acuña, G. A. (2013). Propuesta de modelo de gestión para educación superior a distancia: Una aproximación. *Zona Próxima*, (18), 72-92.
- Rama, C. (2004). Un nuevo escenario en la educación superior en América Latina: La educación virtual. En ANUIES (Ed.), *La educación superior virtual en América Latina y el Caribe* (pp. 39-52). México: ANUIES Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior.
- Restrepo, M., y Tabares, L. (2000). Métodos de investigación en educación. *Revista de Ciencias Humanas*, (21), 1-18.
- Sebastián, J. (2011). Dimensiones y métrica de la internacionalización de las universidades. *Universidades*, (51), 3-16.
- Silvio, J. (2000). La virtualización de la universidad: ¿Cómo transformar la educación superior con la tecnología? Caracas, Venezuela: IESECALC.
- Universidad Arturo Prat del Estado de Chile - UNAP (2017). Modelo Educativo Institucional (MEI) de la Universidad Arturo Prat. Guía orientadora para el fortalecimiento de la comprensión e instalación del MEI. Recuperado de [http://www.unap.cl/mk/cidep/recursosdocentes/documentos/Guia\\_MEI\\_UNAP.PDF](http://www.unap.cl/mk/cidep/recursosdocentes/documentos/Guia_MEI_UNAP.PDF)
- Varguillas, C. S., y Bravo, P. C. (2020). Virtualidad como herramienta de apoyo a la presencialidad: Análisis desde la mirada estudiantil. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVI(1), 219-232.
- Vázquez, J. A. (2015). Nuevos escenarios y tendencias universitarias. *Revista de Investigación Educativa*, 33(1), 13-26. doi: 10.6018/rie.33.1.211501.
- Wing, A. W. (2011). Telecomunicaciones Móviles en Auge. Latin Trade, (35).