



Apertura (Guadalajara, Jal.)

ISSN: 1665-6180

ISSN: 2007-1094

Universidad de Guadalajara, Sistema de Universidad Virtual

Valdés-Montecinos, Michel Jean Pierre; Correa-Castillo, Susana Andrea;
Briceño-Toledo, Margarita América; Suárez-Amaya, Wendolin Margarita
Buenas prácticas en la autoevaluación de programas de posgrado a distancia
Apertura (Guadalajara, Jal.), vol. 13, núm. 2, 2021, pp. 158-173
Universidad de Guadalajara, Sistema de Universidad Virtual

DOI: <https://doi.org/10.32870/Ap.v13n2.1994>

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68869729010>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

UAEH  redalyc.org

Sistema de Información Científica Redalyc
Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso
abierto

Buenas prácticas en la autoevaluación de programas de posgrado a distancia

Good practices in the self-evaluation of graduate distance learning programs

Michel Jean Pierre Valdés-Montecinos* | Susana Andrea Correa-Castillo** | Margarita América Briceño-Toledo*** | Wendolin Margarita Suárez-Amaya****

Recepción del artículo: 10/01/2021 | Aceptación para publicación: 14/04/2021 | Publicación: 30/09/2021

RESUMEN

El propósito de este ensayo es reflexionar sobre las buenas prácticas instaladas en los programas virtuales de posgrado de la Universidad Arturo Prat (UNAP), Chile, asociadas a la evaluación continua de procesos de calidad. El enfoque se centra en la mejora de estas prácticas a través del proceso de autoevaluación con el Instituto Latinoamericano y del Caribe de Calidad en Educación Superior a Distancia (CALED) y la autoevaluación que la institución realiza para entregar un servicio de calidad. La metodología utilizada es la revisión documental y la descripción de experiencias bajo un enfoque cualitativo. Los resultados revelan que la UNAP ha promovido la autoevaluación y la certificación internacional de sus programas en un contexto de cambios normativos en Chile, que establece nuevos criterios y estándares bajo la nueva Ley de Educación Superior N° 21.091, en la que se reconocen como buenas prácticas: las políticas institucionales, la planificación del proceso de autoevaluación, las actualizaciones de la plataforma tecnológica, el entorno de educación virtual, la virtualización adecuada al contexto, las acciones académicas activas-participativas, el rol del docente y del estudiante, la formación académica, así como los componentes del proceso de autoevaluación que deben ser supervisados y evaluados constantemente para entregar servicios de calidad en la formación dentro de los posgrados en modalidad virtual.

Abstract

The purpose of this essay is to share the good practices installed in the virtual postgraduate programs of the Universidad Arturo Prat (UNAP), Chile associated with the continuous evaluation of quality processes. Our focus is on the continuous improvement of good practices through the accreditation process with the Latin American and Caribbean Institute for Quality in Distance Education (CALED) and the self-evaluation that the institution carries out to deliver quality service. The methodology used in this work is the documentary review and description of experiences under a qualitative approach. The results reveal that the UNAP has promoted the self-evaluation and international certification of its programs, in a context of normative change in Chile, which establishes new criteria and standards under the new Law of Higher Education N° 21.091, in which are recognized as good practices: the institutional policies, the planning of the self-evaluation process, the updates of the technological platform, the virtual education environment, the virtualization adequate to the context, the active-participative academic actions, the role of the teacher and the student, the academic training, as well as the components of the self-evaluation process, that must be constantly monitored and evaluated, in order to deliver quality services in the training of people participating in graduate programs under the virtual learning modality.



Palabras clave

Modalidad virtual de aprendizaje; educación superior; procesos de autoevaluación



Keywords

Virtual learning modality; higher education; self-evaluation processes



INTRODUCCIÓN

Para las instituciones de educación se ha convertido en un imperativo atender los criterios de evaluación que permitan demostrar el cumplimiento de criterios de calidad en sus programas de estudio. Existen organismos acreditadores nacionales e internacionales que establecen los criterios que deben considerarse para alcanzar la acreditación en las diversas modalidades de aprendizaje, razón por la cual las instituciones asumen dentro de sus políticas y estrategias acciones que coadyuven al seguimiento y cumplimiento de los estándares de rendimiento.

Ante esta realidad, la Universidad Arturo Prat (UNAP) en Chile, incluyó en su Plan de desarrollo estratégico 2016-2019 acciones de internacionalización, con lo que se creó la Dirección de Relaciones Internacionales para fortalecer la red de

cooperación internacional y el currículo. Respecto a los programas con modalidad virtual de aprendizaje que imparte la UNAP, se realiza el proceso de internacionalización de programas de magíster a través de la autoevaluación, en la que la institución presenta fortalezas, bajo el alero de la Vicerrectoría de Investigación, Innovación y Posgrado.

Además de los programas presenciales que se ofertaban, se pensó en la posibilidad de acercarse a la comunidad latinoamericana y cumplir con los principios institucionales de una educación con mayor alcance. Se desarrollaron acciones para mejorar el acceso a la formación en modalidades virtuales de aprendizaje y a distancia. Se realiza una autoevaluación inicial respecto a las capacidades existentes en la institución y el soporte tecnológico que permite entregar un servicio de calidad en la formación de las personas. Se encontró que uno de los puntos críticos ha sido la falta

de académicos que cuenten con las competencias necesarias para dictar clases en esta modalidad, que se muestren dispuestos al cambio en las exigencias en forma y fondo requeridas, así como el soporte tecnológico que permita sustentar el uso y el desarrollo de una plataforma estable y amigable hacia los académicos, administrativos y estudiantes.

El objetivo de este ensayo es compartir las buenas prácticas instaladas en la UNAP asociadas a la evaluación continua de los procesos de calidad en los programas de posgrado –en especial la formación académica y el soporte tecnológico– que señalan cómo se establecen los programas con modalidades virtuales de aprendizaje.

La metodología se desarrolló en dos etapas: en la primera se realizó una revisión documental sobre los lineamientos que ofrecen los organismos certificadores, como el Instituto Latinoamericano y del Caribe de Calidad en Educación Superior a Distancia (CALED) para la evaluación de programas a distancia bajo condiciones de calidad; posteriormente, se consideraron los criterios de la Comisión Nacional de Acreditación (CNA) de Chile respecto a la evaluación de programas de pos-

grado, con especial atención en los lineamientos establecidos para los posgrados que se dictan bajo la modalidad virtual de aprendizaje.

Una vez conocido este marco de referencia, se procedió a desarrollar la segunda etapa –a modo de sistematización situada, en palabras de Pérez (2020)–, en tanto se reflejan vivencias, hechos observables y experiencias compartidas dentro de un determinado contexto histórico, cultural e institucional. Esto representa un modo particular de producir y comunicar el conocimiento, ya que se reconstruyen caminos, se interpretan situaciones, se reflexiona críticamente ante situaciones problemáticas, se visibilizan atascos, se diseñan acciones y se socializan aprendizajes. A partir de estas consideraciones se sistematizan las buenas prácticas en la evaluación de los programas virtuales en el contexto chileno.

Acreditación de carreras y programas en Chile: el papel de la CNA

La CNA, como organismo autónomo creado según la ley N° 20.129 (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2006) y encargada de los procesos de

acreditación en Chile, tanto de instituciones como de carreras y programas de estudio, es responsable de definir los criterios de calidad. En un inicio, este proceso no se realizó para los cursos de posgrado en modalidades virtuales de aprendizaje; fue hasta finales de 2018 que se ajustaron los criterios para iniciar su acreditación. Las únicas orientaciones conocidas en Chile en relación con la educación virtual son las cuatro entregadas por la CNA (2017) para los programas de posgrado:

- 1) Debe evaluarse si la institución cuenta con una estructura académica adecuada que responda a las necesidades de enseñanza, apoyo y retroalimentación requeridas por la modalidad virtual, incluidos los docentes y tutores, según sea el caso, para asegurar la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.
- 2) La institución debe aplicar aspectos de calidad necesarios para la implementación de programas en modalidad virtual en sus estrategias de reclutamiento, evaluación, seguimiento, perfeccionamiento y renovación de la dotación académica.
- 3) Los procesos de perfeccionamiento analizan aspectos relacionados con la construcción, la dictación, la tutorización y la coordinación de programas en modalidad virtual.
- 4) Se debe disponer de los mecanismos y los recursos necesarios para garantizar a los estudiantes en la modalidad virtual el acceso a las actividades de investigación e innovación de los docentes.

De acuerdo con lo anterior, se observan cuatro ideas centrales: los criterios de gestión académica, docentes capacitados para la modalidad virtual, así como la accesibilidad y el perfeccionamiento en el área virtual para estos. De lo anterior se deduce que los elementos trabajados por la CNA son los docentes, el modelo pedagógico de los programas, las herramientas y los ambientes tecnológi-

cos, entre otros criterios y categorías relevantes para la calidad de la educación virtual, lo que deja de lado a los estudiantes (Escobar, 2019).

Según los datos obtenidos de la CNA, en Chile solo 528 de los 19 745 programas que se ofertan no son presenciales; de estos más de la mitad son técnicos de nivel superior, aunque recientemente se está normando al respecto. La publicación de la Ley de Educación Superior 21.091 en el *Diario Oficial* incluyó una serie de cambios y exigencias para todos los integrantes del subsistema de educación superior, lo que deja un vacío legal hasta la entrada en vigencia del reglamento de estándares y criterios, que debe crear y socializar la CNA. En la actualidad, han aplicado los mismos criterios de evaluación para los programas presenciales y virtuales, a pesar de que se conocen diferencias importantes entre ambas modalidades.

Aproximación a modelos de calidad de educación a distancia en Latinoamérica

A través de los años se han desarrollado diversos modelos de calidad para programas con modalidades a distancia, pero no hay consenso sobre el más adecuado. Algunos estudios indican cuáles son y las dimensiones que miden; por ejemplo, Marciniak y Sallán (2018) consideran los 25 modelos y las 42 dimensiones de evaluación que han sido propuestas a universidades para mejorar la calidad de su educación virtual.

Es importante recordar que “en América Latina hay una diversidad de modelos de evaluación y acreditación nacionales (monopólicos, obligatorios, voluntarios, competitivos, privados, y hasta inexistente) que están derivando a su vez una diversidad en modelos de acreditación internacional” (Rama, 2009 p. 299). Por esto, la UNAP, a través de sus autoridades, comenzó el proceso de autoevaluación con el CALED, agencia especializada en asesorar sobre los procesos de evaluación de la calidad, que además otorga la certificación internacional en educación superior a distancia correspondiente (CALED, 2015).

El proceso de autoevaluación en busca de la certificación internacional se basa en la tarjeta de puntuación (SCCQAP), que se originó en el CALED en colaboración con el Online Learning Consortium (OLC), la cual presenta 91 indicadores de calidad agrupados en nueve categorías, a través de la Guía de evaluación de cursos virtuales de formación continua. Esta guía se trabaja a partir de un portafolio en línea (plataforma CALED), donde se cargan las evidencias, indicador por indicador, a través de sus categorías. Esta herramienta fue consensuada por distintos organismos: el Consorcio Red de Educación a Distancia (CREAD), instituciones de educación superior como la Universidad Abierta y a Distancia de México (UnADM), entre otros. La puntuación máxima es de 273 puntos y el portafolio consta de herramientas que ayudan a completar cualitativamente el informe de autoevaluación (Covadonga, 2016).

A partir de esto último surge una serie de interrogantes que, como parte del trabajo, CALED encuentra sus respuestas a través de orientaciones y asesorías al respecto. Es importante destacar las categorías de apoyo a los docentes y a los aspectos tecnológicos para identificar cuáles son los indicadores que deben cumplirse para los procesos de evaluación de la calidad y acreditación en la educación superior a distancia de América Latina y el Caribe.

La visión sobre los currículos
buscará flexibilizarlos con la
intención de migrar a la formación
de competencias, donde cada
habilidad debe ser desarrollada
en los aspectos teóricos,
procedimentales y actitudinales

Aspectos a considerar en el proceso de autoevaluación

La internacionalización del currículo es un proceso que debe desarrollarse, ya que no es posible internacionalizar una institución sin que sus programas tengan un mirada global y regional. En el ámbito europeo, Barblan (1998, citado en Valdés, Chávez y Ossandón, 2015) indica que: “la europeización de los currículos bajo los programas Erasmus/Sócrates han sido recibidos con moderación y precaución por parte de las universidades europeas, principalmente debido a la limitación de fondos disponibles y a los proyectos diferenciados de cada una de ellas” (p. 2), por lo anterior se afirma que “las estrategias de internacionalización de currículo que apuntan a la internacionalización no han sido muy exitosas, ni en Europa ni fuera de ella” (Reichert y Wachter, 2000).

En los programas académicos de posgrado, como señalan Valdés, Chávez y Ossandón (2015), se esperan innovaciones y actualizaciones que busquen acercarse al idioma de la aldea global, donde la interculturalidad es un aspecto a trabajar para homologar la visión mundial y la competitividad, a fin de estar a la altura de las demás instituciones y sobrevivir a los constantes cambios que acontecen a nivel regional y mundial. Así, la visión sobre los currículos buscará flexibilizarlos con la intención de migrar a la formación de competencias, donde cada habilidad debe ser desarrollada en los aspectos teóricos, procedimentales y actitudinales; estos últimos habían tomado demasiada importancia, por lo que el manejo de idiomas, la incorporación de la tecnología y el fortalecimiento de los aspectos valóricos deberán trabajar con mayor atención.

Desde hace más de una década, la relevancia de la educación permanente en las personas ha cobrado mayor valor. Los desafíos constantes y los nuevos escenarios llevan a reflexionar sobre las instituciones de educación superior, ya que “la única manera en que seremos capaces de sobrevivir es mediante el compromiso con un proceso de

aprendizaje individual, colectivo y global a lo largo de nuestra vida y para todos nosotros” (Aspin *et al.*, 2001, p. 19).

Es indispensable considerar la necesidad de las universidades e instituciones de educación superior, así como estar acorde con el dinamismo de los cambios, dentro de los cuales se encuentra la explosión y la proliferación de usuarios virtuales en los últimos años; esto requiere que las instituciones sean estratégicas y sistemáticas para encontrar una pertinencia educativa adecuada a los procesos de internacionalización (Hudzik, 2011; Gacel-Ávila, 2012; Correa, Valdés y Escobar, 2019).

De acuerdo con lo indicado, es importante buscar herramientas que permitan aunar criterios y encontrar puntos de encuentro y medidas que contribuyan a lograrlo. Una de las herramientas trabajadas desde Bolonia son los créditos transferibles, según Aboites (2010):

A finales de los años noventa, se materializó en Europa la iniciativa llamada Proceso de Bolonia, que representó en su momento inicial el interés de 175 instituciones y 29 gobiernos por avanzar en la creación de un Espacio Europeo de Educación Superior para el año 2010. Se buscaba con esto establecer estándares comunes, una armonización de la arquitectura del sistema de educación superior de Europa a fin de facilitar la movilidad de estudiantes y egresados profesionales en un mercado cada vez más común en ese continente (p. 130).

PROPUESTAS DE BUENAS PRÁCTICAS DE AUTOEVALUACIÓN DE PROGRAMAS CON MODALIDAD VIRTUAL

Políticas institucionales de educación a distancia

Este aspecto es central para las decisiones de las instituciones, desde los proyectos educativos institucionales (PEI) hasta las actividades académicas. Esta modalidad de aprendizaje debe estar plasmada en las políticas institucionales, así como en la misión, la visión y los objetivos estra-

Es indispensable considerar la necesidad de las universidades e instituciones de educación superior, así como estar acorde con el dinamismo de los cambios, dentro de los cuales se encuentra la explosión y la proliferación de usuarios

tégicos, con el propósito de que los programas de esta modalidad no sean actividades aisladas o se generen según la motivación de algún académico o autoridad. La modalidad de aprendizaje virtual podrá ser un catalizador para algunas de estas políticas (como en la colaboración y la cooperación entre universidades), ya que las herramientas que incorpora proporcionarán no solo vías de comunicación efectivas e inmediatas, sino también intereses en común en un mismo espacio.

La UNAP, tras haber concertado con cada una de las instancias jerárquicas superiores, cambió el alcance de todas sus modalidades de estudio a través de sus objetivos estratégicos, lo que quedó expreso en la misión institucional. Asimismo, esto se plasmó en los objetivos estratégicos amparados por la Vicerrectoría de Investigación, Innovación y Posgrado. Lo anterior es esencial para expresar claramente el rumbo de la institución y cómo enfrenta el desafío de educar y formar personas en esta sociedad actual de cara al futuro.

Planificación de procesos de autoevaluación

El uso de una línea de tiempo se encuentra asociado a la evaluación permanente de las capacidades

docentes en la dictación de los programas de posgrado, relacionadas con los indicadores que se deben cumplir para los procesos de acreditación nacional y de certificación internacional (ver figura 1).

Debido a que en 2014 la institución no contaba con un marco regulatorio en Chile para impartir estos programas, se solicitó de manera formal la participación y evaluación por parte del CALED para acceder a la certificación internacional. Es necesario indicar que los académicos iniciaron su participación en las actividades formativas que el CALED imparte de manera permanente (el primer curso dictado en 2015, fue sobre la accesibilidad y la calidad de la educación virtual); esto permitió iniciar la incorporación de políticas institucionales para participar anualmente en cursos de actualización que pudieran implementarse posteriormente en Chile para académicos de la UNAP.

Durante 2016 el CALED autorizó el inicio del proceso de autoevaluación y comenzó la conformación de equipos de trabajo de docentes de tres programas de posgrado, quienes realizaron

un apoyo permanente y entregaron un calendario, así como un programa de seguimiento y apoyo para los equipos de trabajo, respecto de la tarjeta de puntuación y construcción de indicadores.

En 2017 el trabajo de campo mostraba claramente que la institución debía hacer cambios estratégicos asociados principalmente con la actualización de la misión, visión y lineamientos estratégicos. Al modificar la contextualización de la dictación de carreras y los programas se agregó la frase: “Dictación de carreras y programas en todas sus modalidades”. Esto llevó a que directivos, administrativos y académicos aumentaran su participación en estas actividades y en sus áreas de especialización; a partir de esto se accedió a los Diplomados en Calidad en la educación superior y en Liderazgo en educación a distancia, por parte de un grupo de académicos de la UNAP, en busca del perfeccionamiento permanente en esta modalidad.

Finalmente, la institución desarrolló el diplomado Estrategias didáctico-metodológicas y tecnológicas para tutorías y elaboración de contenidos

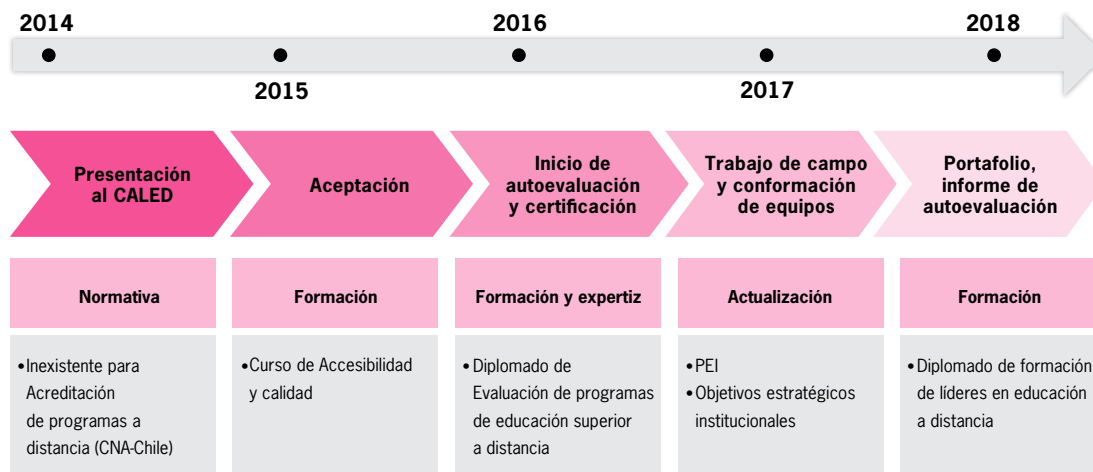


Figura 1. Proceso de autoevaluación de programas de posgrados UNAP.

Fuente: elaboración propia.

instruccionales para modalidades *e-learning* nacionales e internacionales, cuya dictación se llevó a cabo durante 2020 en la UNAP, a fin de que los académicos de esta institución se mantengan siempre perfeccionados para implementar estos programas.

Actualizaciones de plataformas tecnológicas

Los programas de posgrado de la UNAP con modalidad virtual se dictan a través de la plataforma Moodle, la cual es una aplicación web de gestión de aprendizaje, *learning management system* (SGA o LMS), desarrollada en bases de datos MySQL, como lo expresa Ros (2008):

[Es] muy útil como herramienta para la enseñanza. Permite la gestión de la asignatura, y son muchas sus utilidades, desde subir los más diversos contenidos multimedia (apuntes, videos, imágenes) hasta poder evaluar las diferentes tareas de los estudiantes. Resulta esencial para crear “objetos de aprendizaje” o “unidades didácticas” y para fomentar el autoaprendizaje y el aprendizaje cooperativo (p. 1).

La usabilidad de Moodle en los programas de posgrado de la UNAP ha tenido una variación en el tiempo desde que comenzó el proceso de acreditación de los programas virtuales con el instituto CALED. Esto significa que la plataforma se ha modificado según los requerimientos de evaluación de la calidad de los programas de educación superior a distancia que evalúa esta entidad.

La plataforma se encuentra en servicio para entregar herramientas que optimicen los procesos de enseñanza-aprendizaje, donde se denota constantemente el entorno hacia el estudiante (ver figura 2).

Eficiencia de las plataformas virtuales

Las autoras Ramírez, Cortés y Díaz (2020) aportan categorías y estrategias para mejorar la eficiencia de una plataforma de tutoría virtual, estas se pueden observar en la tabla.

Entorno de educación virtual

Los directores, los coordinadores académicos, el estudiante, la secretaria virtual, el administrador

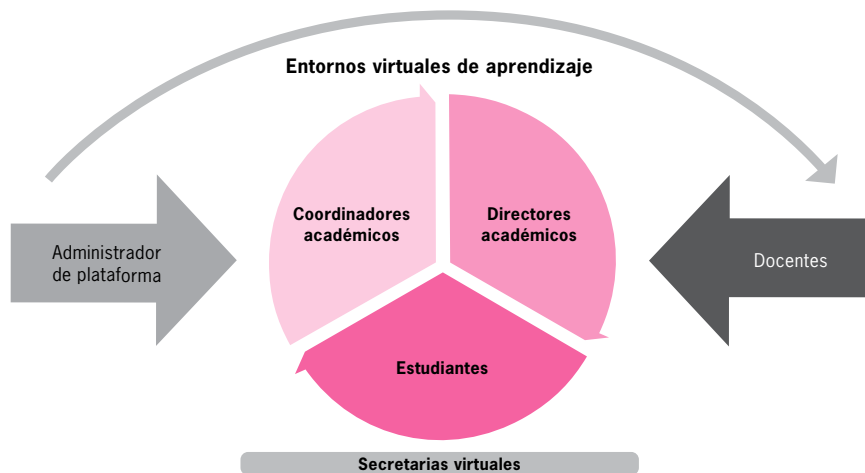


Figura 2. Esquema de entorno de educación virtual.
Fuente: elaboración propia.

Tabla. Estrategias de mediación tecnopedagógicas en los ambientes virtuales de aprendizaje

CATEGORÍA 1. AMBIENTE FÍSICO	CATEGORÍA 2. COMUNICACIÓN
Especificar recomendaciones sobre el espacio / Establecer condiciones de temperatura / Recomendar condiciones de iluminación / Precisar la relevancia de la ventilación / Considerar la infraestructura tecnológica mínima / Mencionar especificaciones mínimas de ergonomía	Implementar comunicación síncrona mediante un chat de reunión / Establecer medios de comunicación asincrónica, como foros / Enviar mensajes sobre noticias, novedades y avisos / Socializar las aportaciones / Incluir un medio de contacto con el administrador de la plataforma / Brindar retroalimentación de las actividades de aprendizaje / Enviar notificaciones sobre actividades importantes o urgentes mediante alertas
CATEGORÍA 3. CONTENIDOS	CATEGORÍA 4. EL ROL DEL TUTOR VIRTUAL
Facilitar los aprendizajes significativos / Incentivar la reflexión / Generar nuevos conocimientos mediante actividades de desarrollo / Proporcionar herramientas para la formación profesional / Brindar herramientas para la solución de problemas / Inducir al estudiante a los temas mediante actividades de inicio / Alinear los contenidos con el modelo educativo / Diversificar los materiales / Definir objetivos por cada sesión / Establecer los requisitos académicos del curso / Considerar implicaciones pedagógicas	Guiar al estudiante / Brindar asesoría grupal y personalizada de manera oportuna / Canalizar al estudiante cuando se identifique una necesidad especial / Gestionar el proceso de enseñanza-aprendizaje / Orientar a los estudiantes de manera oportuna / Inculcar valores institucionales / Fomentar la motivación del estudiante / Resolver dudas de manera oportuna / Moderar las interacciones de los grupos / Motivar la participación / Facilitar el trabajo colaborativo / Fomentar la responsabilidad de los estudiantes / Revisar el AVA periódicamente / Retroalimentar las actividades de cierre / Considerar al estudiante en el centro del proceso de enseñanza-aprendizaje
CATEGORÍA 5. INTERACCIÓN CON LOS ESTUDIANTES	CATEGORÍA 6. MEDIACIÓN POR COMPUTADORA
Crear materiales lúdicos principalmente de multimedia interactivo / Apegarse a las metodologías de aprendizaje / Generar un diseño instruccional eficiente / Considerar todos los estilos de aprendizaje / Generación de escenarios diversos / Mostrar el seguimiento de las actividades / Retroalimentar las actividades de aprendizaje	Administrar los recursos tecnológicos / Gestionar el control de tiempo / Facilitar la colaboración / Permitir la participación / Evaluación de los aprendizajes mediante actividades de cierre / Hacer uso de múltiples herramientas / Facilitar el uso de los recursos didácticos / Apropiación de la información / Especificar requerimientos técnicos para tomar el curso / Mantener un control de grupos / Mantener en todo momento disponible el AVA (ubicuidad) / Promover en los estudiantes la autoconstrucción

Fuente: Ramírez, Cortés y Díaz (2020).

de la plataforma y los docentes tienen una cuenta de usuario en la plataforma Moodle, en la cual ingresan su nombre y clave personal. En esta plataforma:

- El estudiante encuentra distinta información, como: sus datos personales y académicos, el calendario, las asignaturas, videos de los profesores, videos educativos, biblioteca virtual, así como mensajería con la secretaria virtual, los coordinadores académicos y los docentes.
- El profesor tiene digitalizado el contenido de la asignatura (artículos, publicaciones, videos y enlaces de consulta), las grabaciones de las clases y los trabajos planificados, entre otros recursos.
- La secretaria realiza el seguimiento de la participación de los estudiantes, atiende sus consultas a través de la mensajería y las deriva a quien corresponda para obtener la respuesta o solución.
- Los directores y coordinadores se encargan de velar que todos los procesos de aprendizaje se lleven a cabo a través de la plataforma, y dan seguimiento a la estructura metodológica que se implementó en los programas virtuales.
- El administrador de la plataforma se encarga de que esta funcione para el objetivo propuesto y brinda soporte técnico a todas las personas que la utilizan.
- Esta plataforma permite que todos los integrantes se puedan comunicar por medio de mensajerías y foros.
- En los foros se generan debates y opiniones con base en los contenidos que se estudian en cada unidad de la asignatura. El profesor comienza con una pregunta de discusión y los estudiantes responden, lo que propicia un aprendizaje colaborativo. Esta es una actividad asincrónica, donde el profesor y el estudiante no coinciden en el tiempo ni en el espacio físico, pero sí logran entablar una comunicación reflexiva.

- En la plataforma, los estudiantes adjuntan los trabajos solicitados por el profesor, quien posteriormente evalúa, califica y retroalimenta de forma particular, además de indicar las fortalezas y debilidades de cada trabajo.
- Cuando los estudiantes finalizan su programa académico y comienzan con su trabajo final de magíster, la plataforma cumple la función de almacenar los avances del trabajo que realizan en conjunto con sus profesores guías.

Algunas de las ventajas sobre el uso de los ambientes de aprendizaje son:

- Esta modalidad se centra en los intereses y las posibilidades del estudiante.
- Permite estimular el pensamiento crítico debido a que el estudiante participa en foros y debates reflexivos.
- Se emplean múltiples medios para presentar información, como: enlace de interés, videos de YouTube, presentaciones de PowerPoint y Prezi, artículos, publicaciones, webinarios y videoconferencias a través de distintas plataformas.
- Ofrecen condiciones adecuadas para el aprendizaje cooperativo cuando se interactúa en las clases sincrónicas y en las participaciones de los foros.
- Permiten que el docente privilegie su rol como facilitador de aprendizaje y el estudiante como gestor de su propio aprendizaje.
- Hacen del estudiante un aprendiz más activo y autónomo.

Camarillo y Barboza (2020) presentan hallazgos respecto al aprendizaje en ambientes virtuales. En su investigación, hacen una aproximación preliminar en la que sostienen que el proceso de enseñanza-aprendizaje bajo esta modalidad puede favorecer la autoconstrucción del conocimiento del derecho en los estudiantes de la Uni-

En la plataforma, los estudiantes adjuntan los trabajos solicitados por el profesor, quien posteriormente evalúa, califica y retroalimenta de forma particular, además de indicar las fortalezas y debilidades de cada trabajo

versidad Autónoma de Ciudad Juárez, México. Esta investigación es de tipo cualitativa, en ella se realizaron entrevistas a once estudiantes que cursaron al menos una asignatura de manera virtual, y se encontraron los siguientes rubros:

- Se identifican aspectos generales relacionados con el constructivismo.
 - Resalta la centralidad y la naturaleza esencial del estudiante y cómo aprende a través de sus procesos cognitivos.
 - Se propicia el énfasis hacia la investigación y el descubrimiento.
 - El actor medular de los procesos de aprendizaje es el estudiante, quien aprende a su ritmo.
 - Se resalta la trascendencia del autoaprendizaje, depende de cada estudiante realizar sus actividades.
- Se identifican aspectos relacionados con el enfoque de Piaget: procesos cognitivos internos.
 - Los estudiantes son gestores de su propio conocimiento.
 - Supone un proceso cognitivo interno, orientado a que el estudiante debe investigar todo.

La virtualización es una herramienta esencial para la educación a distancia, pues permite digitalizar el material didáctico e instruccional que se emplea en las plataformas educativas, incluida Moodle

- Se identifican aspectos relacionados con el enfoque de Vygotsky: interacciones sociales.
 - Se identifica un contexto mediado por las TIC y la cultura digital.
- Se identifican aspectos relacionados con el enfoque de Ausubel: aprendizaje significativo.
 - Existe voluntad y disposición del estudiante.
 - Se aprende a investigar más de un tema en el que se quiera profundizar.
 - El desarrollo de habilidades para el razonamiento y la comprensión.

Virtualización adecuada al contexto

La virtualización es una herramienta esencial para la educación a distancia, pues permite digitalizar el material didáctico e instruccional que se emplea en las plataformas educativas, incluida Moodle. Estos procesos no se reducen al acondicionamiento de un programa de estudio presencial a la modalidad virtual, sino que también debe considerarse el tipo de estudiante y las condiciones que esto implica, para confeccionar el programa acorde con estas necesidades. Por esto, los docentes que elaboran material pedagógico y quienes realizan apoyo administrativo o de atención y seguimiento al estudiante deben tener una formación pertinente en este contexto.

En la UNAP, la virtualización comienza con la revisión de las competencias que debe adquirir cada estudiante y cómo pueden conseguirse con las herramientas disponibles. Cada docente trabaja su propio libreto con la ayuda permanente de un diseñador instruccional, lo que permite tener un hilo conductor de la asignatura –en este caso son modulares, con una duración de cuatro semanas, y entre cada módulo hay una semana de descanso.

Este libreto debe indicar todas las actividades sincrónicas y asincrónicas. Entre las asincrónicas se encuentra el foro, una herramienta con gran porcentaje de participación que permite comenzar con una pregunta motivadora que incentiva el aprendizaje basado en problemas (ABP), a partir de considerar que este “es una técnica didáctica que busca promover el pensamiento crítico” (Olivares y Heredia, 2012, p. 1). La pregunta desafiante no solo incentiva al estudiante, pues cada respuesta puede aportar al aprendizaje del otro. Además, el foro es una de las instancias donde esta interacción es plausible, un ejemplo de esto es la técnica de clase invertida, evidenciada con la intervención entre compañeros (Flipped Learning Network, 2014, citado en Chan, 2016):

si se compara la definición de *flipped learning* y la relativa al método de Celestine Freinet, pedagogo del siglo XIX, se puede observar que no hay diferencia en sus principios: el aula invertida es una postura pedagógica en el que la instrucción va del espacio de aprendizaje grupal al espacio de aprendizaje individual. El espacio grupal es transformado en un ambiente dinámico, interactivo y creativo en el que el educador funge como guía para la aplicación de conceptos de una materia (p. 2).

Por otra parte, como indican Escudero y Mercado (2019), “el análisis de aprendizajes presenta oportunidades inéditas para evaluar adecuadamente nuevas estrategias didácticas que incorporan la tecnología digital, como el aula invertida” (p. 72). Esta estrategia ha sido empleada

mayormente en las áreas del conocimiento como ingeniería, matemáticas y computación, mientras que en el área de ciencias naturales y ciencias sociales se utiliza con menor frecuencia; además, “es conveniente iniciar investigaciones empíricas para abordar todas las áreas del conocimiento y proponer procedimientos para que el análisis de los aprendizajes sea capaz de medir y mejorar la percepción de los docentes sobre el aula invertida” (Escudero y Mercado, 2019, p. 82).

La educación a distancia es una forma de enseñar y aprender con herramientas que propenden a la motivación y la participación, además de que estimula la autoenseñanza y permite redefinir los roles que los educadores y los educandos desempeñan en el proceso educativo. Así, un factor importante de innovación es la educación virtual o a distancia, y en esta debe considerarse lo estructurados y burocráticos que son los sistemas universitarios educativos, sin perder de vista que lo importante es sentar bases de estudios de mayor profundidad de las particularidades del proceso educativo en la educación terciaria y cuaternaria (Correa, Valdés y Escobar, 2019).

Es importante que los estudiantes tengan acceso a los materiales obligatorios y complementarios de las asignaturas que cursan. Una de las herramientas con vínculo a la asignatura es la biblioteca digital, la cual cuenta con bases de datos de revistas académicas de nivel mundial, como Web of Science (WOS), Scopus, Springer, Oxford Academic, ScienceDirect, ScienceNature, International Journal of Science y Clinicalkey.

La virtualización de las prácticas sociales sucede en otros ámbitos, como el de la salud, la urbanización, el cuidado del ambiente, el manejo de la energía, el gobierno, la organización social y en todos los campos científicos y profesionales (Mateos, García y González, 2015). En los programas de posgrado de la UNAP, las áreas en las que se aplica son principalmente las ciencias sociales, como los magíster de educación y ciencias empresariales, así como en el contexto ambiental; cada uno de ellos tiene actividades mayormente socia-

les en campos profesionales, lo que permite una reflexión colectiva constante.

Acciones académicas activas-participativas, rol del docente y del estudiante

Los estudiantes y el profesor tienen un rol activo-participativo en el desarrollo de la asignatura y, de este modo, el compromiso que asume el profesor en el marco de esta metodología es de carácter proactivo, es decir, motiva y acompaña de manera permanente las actividades de aprendizaje de sus estudiantes, además de retroalimentarlos conforme a lo indicado en la descripción de funciones del docente, donde cada una de las partes interesadas tendrá claro cuáles son sus roles. En este caso se diseñó un documento llamado Estructura metodológica (publicado en cada asignatura) que fija los siguientes puntos:

- En cada asignatura al estudiante se le asigna una sala virtual y un profesor, quien ejerce la labor de motivador y facilitador del aprendizaje.
- El profesor elaborará la clase por cada unidad de la asignatura, la cual consiste en contenido y material adicional o complementario.

La educación a distancia es una forma de enseñar y aprender con herramientas que propenden a la motivación y la participación, además de que estimula la autoenseñanza y permite redefinir los roles de los educadores y de los educandos

Además, planificará las actividades de foros, trabajo de desarrollo y un trabajo final.

- El profesor grabará las siguientes actividades: presentación de la asignatura, introducción de cada unidad, pregunta de los foros y cierre de la asignatura. Esta grabación estará disponible en la plataforma Moodle.
- El profesor tiene una comunicación activa con cada estudiante en la actividad académica semanal de foros, e interactúa con ellos sobre el contenido estudiado en cada unidad de la asignatura.
- El profesor realiza reuniones sincrónicas con los estudiantes a través de la plataforma Zoom al menos una vez durante la asignatura para exponer temas, retroalimentar el contenido y dar instrucciones respecto a los trabajos que entregan los estudiantes.
- El profesor de los programas con modalidad virtual de aprendizaje de la UNAP tiene las competencias necesarias para trabajar en la plataforma Moodle, en la que interactúa con los estudiantes, evalúa y califica las actividades académicas, se comunica mediante mensajería, entre otras actividades.

Formación académica

Los docentes de cada asignatura deben ser parte de las actividades de formación continua. Esto desde el propedéutico, que tiene como finalidad enseñar los usos de la plataforma y sus virtudes, a partir de considerar las normas de buen comportamiento dentro de los ambientes virtuales, de acuerdo con tópicos importantes como la evaluación en estos entornos, materializar el modelo educativo de la institución, talleres prácticos de herramientas didácticas, aprendizaje basado en competencias, currículo y evaluación.

La Unesco (2008), a través del proyecto Estándares de competencia en TIC para docentes, afirmaba que la formación de futuros docentes deberá considerar el desarrollo de competencias

necesarias que los ayuden a enfrentar el mercado laboral actual y futuro.

CONCLUSIONES

La instalación de buenas prácticas es fundamental para que los procesos de calidad sean cada vez mejor asimilados por los directivos, académicos y administrativos que participan en los programas con modalidades virtuales de aprendizaje, especialmente en un entorno cambiante, tanto en conocimientos como en el acceso a las tecnologías. Estos dos ámbitos de perfeccionamiento y la plataforma tecnológica permiten que la prestación de servicios sea de mayor calidad; sin embargo, si la institución no cuenta con un marco regulatorio pertinente es difícil justificar estas acciones.

Además, la necesidad de que el país cuente con un marco regulatorio para el aseguramiento de la calidad en todas las modalidades de aprendizaje es un imperativo para las exigencias del medio internacional actual. Por esto, la institución continuará en este desafío hasta que la Ley de Educación Superior se instale y le dé estabilidad al subsistema de educación superior en Chile.

En este trabajo se han presentado diversas buenas prácticas que fueron desarrolladas a medida que se evaluó la progresión académica de los estudiantes que tenían relación directa con el perfeccionamiento de los docentes, así como la usabilidad y el acceso a la plataforma, que se reflejó en el planteamiento del uso de las líneas de tiempo para los dos ámbitos, y que permitió generar mejoras evidentes mediante la propuesta de un modelo de entorno virtual para los programas de posgrado, así como un programa de perfeccionamiento para los académicos de la UNAP. Asimismo, se plasmó la importancia de las políticas institucionales en torno a esta modalidad. En su mayoría, estas actividades e iniciativas en la educación superior son susceptibles a cambios, o a su extinción, debido a múltiples variables como la fragilidad –al no estar

concordada o implementada a través de una política institucional.

Cuando las políticas institucionales son claras, evidencian el rumbo y los propósitos educativos, además permite que las personas con participación directa o indirecta reconozcan la priorización de objetivos, metas y propósitos institucionales. De acuerdo con esto, la sociedad impulsa de manera constante nuevos cambios, y uno de los más notorios de las últimas décadas es la irrupción de internet y la necesidad de la inmediatez de la comunicación, lo que evidencia el menester de las instituciones hacia la internacionalización por medio de la colaboración y la cooperación entre instituciones educativas.

Otro factor a considerar será la planificación de actividades con metas a corto, mediano y largo plazo, enriquecidas con un constante plan de mejora y retroalimentación que permitirá evaluar de manera continua los cambios necesarios para cada proceso. Es cierto que este tipo de instituciones no propende a tener cambios a corto plazo, pero si no esto no se impulsa, la sociedad será la demandante y las instituciones serán entidades anquilosadas y con estructuras poco flexibles.

Uno de los aspectos que son clave en la modalidad virtual de aprendizaje es la plataforma tecnológica, la cual debe ser objeto de evaluación y actualización permanente. En este entorno virtual, los actores que participan juegan un rol fundamental como prestadores y beneficiarios en experiencias significativas de aprendizaje.

La situación que se vive en la actualidad, a partir de la pandemia de la covid-19, nos ha llevado a vivir en confinamiento por largos períodos y, por ende, ha hecho de la educación a distancia una alternativa viable, aunque emergente. Esta modalidad requiere ser vista con detenimiento, pues la virtualización se trata de un fenómeno que supera el acompañamiento remoto a través de una plataforma; es un proceso sistemático que incluye un proyecto educativo, la identificación de competencias a desarrollar en cada asignatura, y las estrategias aplicables que pueden asegu-

rar experiencias significativas, acompañadas por un personal especializado que reciba capacitación permanente.

Finalmente, y al considerar futuras investigaciones, deben pensarse distintos tópicos, como profundizar en diversos elementos de la gestión y el diseño de indicadores de calidad aplicables a la educación de posgrado a distancia, acordes con la política educativa nacional, que permitan a las instituciones entregar las herramientas necesarias a sus estudiantes y a la sociedad en general, con el objeto de seguir avanzando cada día en la calidad de vida de todas las personas. *a*

REFERENCIAS

- Aboites, H. (2010). La educación superior latinoamericana y el proceso de Bolonia: de la comercialización al proyecto Tuning de competencias. *Cultura y Representaciones Sociales*, 5(9), pp. 122-144.
- Argüelles, P. (2009). *El proceso de Bolonia en América Latina: caso Chile*. Instituto de Investigación y Debate sobre la Gobernanza. <http://www.institut-gouvernance.org/es/analyse/fiche-analyse-435.html>
- Aspin, D.; Chapman, J.; Hatton, M. y Sawano, Y. (2001). *Introduction and overview*. En D. Aspin, J. Chapman, M. Hatton & Y. Sawano (eds.), *International Handbook of Lifelong Learning* (pp. 17-45). London: Kluwer.
- Beneitone, P.; Esquetini, C.; González, J.; Maletá Maida, M.; Siufi, G. y Wagenaar, R. (eds.). (2007). *Reflexiones y perspectivas de la educación superior en América Latina. Informe final Proyecto Tuning-América Latina 2004-2007*. España: Universidad de Deusto-Universidad de Groningen. http://tuningacademy.org/wp-content/uploads/2014/02/TuningLAIII_Final-Report_SP.pdf
- Beneitone, P. (2014). De la cooperación internacional universitaria a la internacionalización de la educación superior: ¿cambio de paradigma o maquillaje conceptual. En G. Tangelson (comp.), *Desde el sur: miradas sobre la internacionalización* (pp. 29-37). Argentina: Ediciones de la UNLa, Universidad Nacional de Lanús.
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2006). *Ley 20.129 establece un sistema nacional de aseguramiento de la calidad de la educación superior*. Chile: Ministerio de Educación. <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=255323>

- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2006). *Ley de Educación Superior 21.091*. Chile: Ministerio de Educación. <https://www.leychile.cl/N?i=1118991&f=2018-05-29&p=>
- Briceño Toledo, M. (2019). *Programas de posgrados con modalidad virtual de aprendizaje*. VI Congreso CREAD Andes y VI Encuentro Virtual Educa Ecuador: evaluación, certificación y acreditación de la educación superior a distancia y en línea de América, África, Asia, Europa y Oceanía. CALED-CREAD, Ecuador. <http://www.caled-ead.org/es/publicaciones/libros-caled>
- Correa Castillo, S.; Escobar, O. y Valdés-Montecinos, M. (2019). Mejorar la retención de estudiantes virtuales a través de una estrategia sincrónica. *Libro de Comunicaciones del VI Congreso CREAD Andes y VI Encuentro Virtual Educa Ecuador: evaluación, certificación y acreditación de la educación superior a distancia y en línea de América, África, Asia, Europa y Oceanía* (pp. 98-109). Ecuador: CALED-CREAD. <http://www.caled-ead.org/es/publicaciones/libros-caled>
- Camarillo, H. y Barboza, C. (2020). La enseñanza-aprendizaje del derecho a través de una plataforma virtual institucional: hallazgos incipientes del constructivismo de Piaget, Vygotsky y Ausubel conforme a las percepciones de los informantes. *Revista Pedagógica Universitaria y Didáctica de Derecho*, 7(2), pp. 143-165. <http://doi.org/10.5354/0719-5885.2020.57035>
- Chan, M. E. (2016). La virtualización de la educación superior en América Latina: entre tendencias y paradigmas. *Revista de Educación a Distancia (RED)*, (48).
- Comisión Nacional de Acreditación (CNA). (2017). *Orientaciones para la acreditación de instituciones que imparten programas en modalidad virtual y combinada en universidades*. Santiago-Chile: Comisión Nacional de Acreditación. <https://www.cnachile.cl/noticias/PublishingImages/paginas/Forms/AllItems/ORIENTACIONES%20PARA%20UNIVERSIDADES.pdf>
- Covadonga, R. (2016). Modelos de evaluación de la calidad de programas de computación e informática, basados en educación a distancia y virtual. En A. García y F. Álvarez (comp.), *Hacia la transformación de la calidad en programas basados en TIC* (pp. 17-34). México: Consejo Nacional de Acreditación en Informática y Computación A. C. <https://www.conaic.net/publicaciones/Libro%20CONAEVAL%202016.pdf>
- Corbella Ruiz, M. (2008). Estándares de competencias en TIC para docentes. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 11(2), pp. 228-229. <https://search.proquest.com/openview/2c9138b15d7636d80783d3ffbf6dcb85/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1596347>
- Escobar, O. (2019). Propuesta metodológica para el proceso de auto-evaluación para la acreditación de los programas internacionales en educación superior a distancia: la experiencia de la Universidad Arturo Prat del estado de Chile. En *VI Congreso CREAD Andes y VI Encuentro Virtual Educa Ecuador. Evaluación, certificación y acreditación de la educación superior a distancia y en línea de América, África, Asia, Europa y Oceanía* (pp. 227-245). Ecuador: Ediloja. https://www.academia.edu/38664494/Propuesta_de_adaptaci%C3%B3n_de_los_criterios_de_autoevaluaci%C3%B3n_del_CALED_a_las_normas_de_acreditaci%C3%B3n_del_CLAEP
- Escudero-Nahón, A. y Mercado López, E. P. (2019). Uso del análisis de aprendizajes en el aula invertida: una revisión sistemática. *Apertura*, 11(2), pp. 72-85. <http://dx.doi.org/10.32870/Ap.v11n2.1546>
- Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). (1999). *Declaración de Bolonia. Declaración conjunta de los ministros europeos de educación. Reunidos en Bolonia, 19 de junio de 1999*. Unión Europea. http://institucional.us.es/eees/legislacion/Bolonia_Declaracion.htm
- Gacel-Ávila, J. (2012). La educación terciaria en América Latina. El concepto de internacionalización comprehensiva. En F. Grimaldo y F. López (comps.), *La internacionalización de la educación superior a nivel mundial y regional. Principales tendencias y desafíos*. Colombia: Editorial Planeta. https://siesca.uned.ac.cr/images/publicaciones/LA_INTERNAZIONALIZACION1_1.pdf
- Hudzik, J. (2011). *Comprehensive internationalization: from concept to action*. Washington, District of Columbia: NAESA: Association of International Educators. <http://hdl.voced.edu.au/10707/299464>
- Instituto Latinoamericano y del Caribe de Calidad en Educación Superior a Distancia (CALED). (2020). Qué hace. CALED. <http://www.caled-ead.org/es/que-hace>
- Mateos Morfín, L. y González, M. I. (2015). Megatendencias: aproximaciones al campo de la educación. En M. Chan (coord.), *Educación y cultura en ambientes virtuales* (pp. 5-26). Guadalajara: UDGVIRTUAL. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/1838>
- Marciniak, R. y Sallán, J. G. (2018). Dimensiones de evaluación de calidad de educación virtual: revisión de modelos referentes. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 21(1), pp. 217-238. <http://doi.org/10.5944/ried.21.1.16182>
- Knight, J. (1994). Internationalization: Elements and Checkpoints. *CBIE. Research. Canadian Bureau of International Education*, 7, pp. 1-14. <https://eric.ed.gov/?id=ED549823>

- Olivares, S. y Heredia, Y. (2012). Desarrollo del pensamiento crítico en ambientes de aprendizaje basado en problemas en estudiantes de educación superior. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 17(54), pp. 759-778. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662012000300004&lng=es&tlng=es
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco). (2008). Unesco. <http://www.unesco.org/new/es/education/themes/education-building-blocks/teacher-education/icts/>
- Pérez, T. (2020). *Sistematización situada de experiencias e investigación cualitativa. Enfoque que emerge de la praxis investigativa en el GINEx*. Venezuela: Universidad Nacional Abierta Grupo de Investigación en Extensión Universitaria. <http://www.cepalforja.org/sistem/bvirtual/wp-content/uploads/2020/07/Sistematizaci%C3%B3n-Situada-2.pdf>
- Rama, C. (2009). The birth of international accreditation. *Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior*, 14(2), pp. 291-311. <https://doi.org/10.1590/S1414-40772009000200004>
- Ramírez, M.; Cortés, E. y Díaz, A. (2020). Estrategias de mediación tecnopedagógicas en los ambientes virtuales de aprendizaje. *Apertura*, 12(2). <https://doi.org/10.32870/Ap.v12n2.1875>
- Reichert, S. y Watchter, B. (2000). *The Globalisation of Education and Training Recommendations for a coherent response of the European Union*. Brussels: European Commission.
- Ros Martínez de Lahidalga, I. (2008). Moodle, la plataforma para la enseñanza y organización escolar. *Ikastorratza, e-Revista de Didáctica*, 2. http://www.ehu.es/ikastorratza/2_alea/moodle.pdf
- Valdés-Montecinos, M.; Chávez Lillo, N. y Ossandón Rojo, C. (2015). *Formación de Capital Humano Avanzado "El desafío del hoy"*. UNAM. <https://repositorial.cuaieed.unam.mx:8443/xmlui/handle/20.500.12579/4485>
- Valdés-Montecinos, M. (2019). Internacionalización del currículo universitario virtual en el contexto de la globalización. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 21(3), pp. 754-775. <https://doi.org/10.36390/telos213.13>

Este artículo es de acceso abierto. Los usuarios pueden leer, descargar, distribuir, imprimir y enlazar al texto completo, siempre y cuando sea sin fines de lucro y se cite la fuente.

CÓMO CITAR ESTE ARTÍCULO:

Valdés-Montecinos, Michel Jean Pierre; Correa-Castillo, Susana Andrea; Briceño-Toledo, Margarita América y Suárez-Amaya, Wendolin Margarita. (2021). Buenas prácticas en la autoevaluación de programas de posgrado a distancia. *Apertura*, 13(2), pp. 158-173. <http://dx.doi.org/10.32870/Ap.v13n2.1994>