

Artículo de Investigación

# Análisis de los procesos internos de aseguramiento de calidad en programas a distancia para el fortalecimiento de carreras: gestión y prácticas en dos universidades privadas chilenas

## Analysis of the internal quality assurance processes in distance programs for the strengthening of careers: management and practices in two private Chilean universities

Diego Antonio Marcial Alamilla<sup>1</sup>: Universidad SEK, Chile.

[diego.marcial@usek.cl](mailto:diego.marcial@usek.cl)

Raquel Elizabeth Villalobos Lara: Universidad SEK, Chile.

[raquel.villalobos@usek.cl](mailto:raquel.villalobos@usek.cl)

Fecha de Recepción: 11/06/2024

Fecha de Aceptación: 04/09/2024

Fecha de Publicación: 28/01/2025

### Cómo citar el artículo:

Marcial Alamilla, D. A. y Villalobos Lara, R. E. (2025). Análisis de los procesos internos de aseguramiento de calidad en programas a distancia para el fortalecimiento de carreras: gestión y prácticas en dos universidades privadas chilenas [Analysis of the internal quality assurance processes in distance programs for the strengthening of careers: management and practices in two private Chilean universities]. *European Public & Social Innovation Review*, 10, 1-17. <https://doi.org/10.31637/epsir-2025-1370>

---

<sup>1</sup> Autor Correspondiente: Diego Antonio Marcial Alamilla. Universidad SEK (Chile).

**Resumen:**

**Introducción:** La pandemia obligó a la educación superior en Chile a adoptar rápidamente plataformas digitales y capacitar a su personal docente y administrativo, lo que dejó en evidencia múltiples desafíos. En este contexto emergente surge el cuestionamiento respecto al aseguramiento de la calidad de las instituciones superiores en Chile que ofrecen programas a distancia. **Metodología:** Para la presente investigación se utilizó una metodología fenomenológica-hermenéutica desde un enfoque cualitativo. Se seleccionaron dos universidades chilenas con programas online en las regiones Metropolitana. Los participantes fueron informantes quienes cumplen funciones como profesores, gestores y/o directivos. **Resultados:** Los principales hallazgos destacan la necesidad de mejorar las competencias digitales, la infraestructura tecnológica, la flexibilidad y la personalización en los programas educativos a distancia en pro de la calidad en la educación online. **Discusión:** Además, se enfatiza la necesidad de formación continua y de estrategias flexibles y personalizadas para la educación a distancia. **Conclusiones:** En conclusión, este estudio contribuye al campo de la educación a distancia, proporcionando una base teórica sólida y recomendaciones prácticas para mejorar la calidad y eficacia de los programas online en el contexto

**Palabras claves:** aseguramiento de la calidad; educación superior; gestión académica avanzada; gestión administrativa; programas on-line; educación a distancia.

**Abstract:**

**Introduction:** The pandemic forced higher education in Chile to quickly adopt digital platforms and train its teaching and administrative staff, which revealed multiple challenges. In this emerging context, the question arises regarding the quality assurance of higher institutions in Chile that offer distance programs. **Methodology:** For this research, a phenomenological-hermeneutic methodology was used from a qualitative approach. Two Chilean universities with online programs in the Metropolitan regions were selected. The participants were informants who fulfill functions as teachers, managers and/or directors. **Results:** The main findings highlight the need to improve digital skills, technological infrastructure, flexibility and customization in distance educational programs in favor of quality in online education. **Discussion:** In addition, the need for continuous training and flexible and personalized strategies for distance education is emphasized. **Conclusions:** In conclusion, this study contributes to the field of distance education, providing a solid theoretical basis and practical recommendations to improve the quality and effectiveness of online programs in the Chilean university context.

**Keywords:** quality assurance; university education; academic management; administrative management; online programs; long distance education.

## 1. Introducción

La educación superior en Chile, al igual que en muchos países, se vio forzada a adaptarse rápidamente a la modalidad online debido a la pandemia de COVID-19. Este cambio abrupto reveló múltiples desafíos en términos de infraestructura tecnológica, competencias digitales y sistemas de aseguramiento de la calidad. Previamente, la educación online ya representaba una alternativa para quienes no podían acceder a la educación presencial por diversas razones. Sin embargo, la crisis sanitaria aceleró este proceso, exponiendo la falta de preparación y las brechas en la formación digital de docentes y estudiantes (González *et al.*, 2020; Troncoso *et al.*, 2022).

Las universidades chilenas tuvieron que implementar rápidamente plataformas digitales y capacitar a sus cuerpos docentes y administrativos para garantizar la continuidad del proceso educativo. No obstante, esta transición no estuvo exenta de dificultades. La falta de interacción cara a cara, la inadecuada infraestructura tecnológica en algunas regiones y la ausencia de sistemas robustos de aseguramiento de la calidad fueron algunos de los problemas identificados (León *et al.*, 2020). Además, la disparidad en el acceso a tecnología y la conexión a internet agravó las desigualdades existentes, afectando especialmente a los estudiantes de zonas rurales o de bajos recursos (Martínez *et al.*, 2020).

En este contexto, la investigación se centra en dos universidades chilenas con programas de modalidad online y con sede en la región Metropolitana. El estudio busca explorar cómo estas instituciones han gestionado la transición a la educación online, identificando buenas prácticas y áreas de mejora para desarrollar un marco teórico que apoye los sistemas de aseguramiento de la calidad en este nuevo escenario (Villela, 2023). Se justifica la investigación sobre el aseguramiento de la calidad en las universidades chilenas porque es parte crucial para su acreditación. La Comisión Nacional de Acreditación (CNA) en Chile establece criterios específicos para garantizar que las universidades cumplan con altos estándares académicos y administrativos que impactan directamente en la excelencia educativa y en el reconocimiento tanto nacional como internacional de las instituciones de educación superior.

El objetivo principal de esta investigación es analizar los procesos internos de aseguramiento de calidad en programas o carreras online en dos universidades privadas chilenas, abordando los elementos de gestión y práctica para el aseguramiento de la calidad. Esto implica comprender y sistematizar las experiencias de informantes claves de las instituciones participantes de esta investigación, a través de entrevista en profundidad. Esta investigación busca promover prácticas que aumenten la eficiencia en la gestión para crear estrategias efectivas que mejoren la calidad de la educación a distancia.

## 2. Metodología

La investigación adopta un enfoque cualitativo y utiliza una metodología fenomenológica-hermenéutica para profundizar en las experiencias subjetivas de los participantes. Se seleccionaron dos universidades chilenas con programas online en las regiones Metropolitana. Los participantes incluyeron profesores - gestores y directivos de estas instituciones, quienes proporcionaron información valiosa sobre sus experiencias y percepciones respecto a la educación online. Esta investigación cuenta con aprobación del comité de Ética de investigación USEK, rol ingreso: N° 2-2023

Se realizaron entrevistas a profundidad con los 2 informantes claves, se utilizó una guía de entrevista semiestructurada que permitió explorar temas relevantes como la adaptación a la modalidad online, las competencias digitales, los sistemas de aseguramiento de la calidad y el rol del docente en este nuevo entorno. La técnica de análisis utilizada fue la de Strauss y Corbin (1998), que facilitó la develación, comprensión e interpretación de la información recopilada, fundamentando así la teoría emergente.

El referencial teórico de esta investigación se centra en la exploración de estudios previos y teorías relevantes que abordan los sistemas de aseguramiento de la calidad y la educación a distancia mediada por tecnologías de información y comunicación. Se revisaron artículos científicos y normativas relacionadas con la calidad educativa en el contexto chileno e internacional (Marcial, 2021).

Uno de los temas relevantes en este contexto es sobre la formación integral de los educadores, incorporar la tecnología en el plan de estudios y guiar a los estudiantes en su proceso de aprendizaje. En este sentido, la competencia digital docente (CDD) es clave en la educación universitaria, puesto que contribuye al crecimiento profesional y la alfabetización digital de los estudiantes.

Otro estudio significativo es el de Medrano (2021), quien analizó la gestión de la calidad en la Unidad de Educación Continua y Posgrado de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. La investigación identificó limitaciones en el perfeccionamiento curricular, la gestión del talento humano y la infraestructura tecnológica, proponiendo un modelo de gestión para la calidad centrado en el servicio al cliente. Este estudio aporta herramientas y estrategias valiosas para evaluar y mejorar los sistemas de aseguramiento de la calidad en la educación online, lo que permite ser utilizado en el caso en estudio.

Por su parte, Rodríguez (2022) investigó las estrategias de evaluación por competencias en entornos virtuales de aprendizaje en la Universidad Abierta para Adultos, proponiendo y validando técnicas e instrumentos para mejorar las prácticas de enseñanza y evaluación. Este estudio subraya la importancia de definir claramente los procesos de evaluación en la educación online y ofrece una guía útil para nuestra investigación. Asimismo, es de suma importancia los valores éticos en la educación virtual más allá de la problemática del plagio. A través de una metodología basada en el diseño y entrevistas en profundidad a estudiantes y docentes, se identifican situaciones reales donde los valores éticos juegan un papel crucial en el proceso formativo. Los resultados destacan la presencia de siete nodos interconectados: proyecto de vida, responsabilidad, ciudadanía, pensamiento axiológico, identidad, autorregulación y liderazgo ético. Se argumenta que la interacción en el campus virtual es una experiencia ética que debe ser reconocida y promovida dentro del ámbito educativo. (Rivera *et al.*, 2020)

Estos estudios y teorías forman la base del marco teórico de la presente investigación, proporcionando un contexto sólido para el análisis y la interpretación de los datos recogidos en las entrevistas con los 2 informantes clave. Unido a lo anterior se realizaron entrevista en profundidad aplicadas a los informantes claves, de acuerdo con el método establecido por Strauss y Corbin (1998).

La sistematización de las entrevistas se registró en una matriz que identifica cada entrevista, la fecha de realización y el lugar. Además, se enumeraron las líneas para determinar dónde ubicar la información. En esta misma matriz, se cromatizaron las unidades de análisis del diálogo de todos y cada uno de los informantes claves para develar la categoría y subcategoría en caso de ser develadas, asignándoles inmediatamente un código descriptivo que las identifique. Consecutivamente, se presenta una matriz axial para apreciar visualmente el agrupamiento de categorías y subcategorías, con sus respectivos códigos, en el orden de lo emergido en las entrevistas.

Posteriormente, se construyó otra matriz, extrayendo de la No.1 las unidades de análisis -textos- cromatizados e identificados con sus líneas de todos y cada uno de los gerentes universitarios. Posteriormente, se procede a la interpretación por categorías y subcategorías, tal como lo establece el método de categorización de Strauss y Corbin (1998). Se empleó la triangulación de informantes y sujetos. Esta es una forma de legitimación de la investigación cualitativa, relacionada con la verdad develada y los aportes generados en función del paradigma y la metodología asumida (Sandín, 2003). En este sentido, se desarrolló la triangulación de los informantes claves.

El proceso de reducción, categorización y codificación consideró que la información generada por los informantes frecuentemente resulta abundante y heterogénea, siendo necesario seleccionar un método para su reducción, categorización y codificación. Las categorías constituyen un conjunto de unidades semánticas, palabras, frases u oraciones que se clasifican en función de un concepto o elementos comunes y emergentes para darles significado y desarrollarlas en forma de constructo epistemológico. La codificación consiste en asignar a las categorías los signos y símbolos que puedan facilitar su análisis y posterior interpretación.

Una vez desarrollado el trabajo fenomenológico-hermenéutico de triangulación, comprensión e interpretación de la información emergida de los informantes claves, se construyó un cuadro de colores con el fin de identificar visualmente todas las subcategorías develadas en el orden de las categorías.

Como complemento, se presentó un cuadro donde se visualiza globalmente el resultado integrando las categorías y subcategorías que hayan emergido de los informantes claves, exponiéndolas de manera individualizada y grupal para finalmente, con una matriz cromática tener una visión panorámica de los saberes de cada uno de los informantes claves. En esa matriz, se agregó a la celda de cada actor social, de acuerdo con sus respuestas, un color según la cromatización de la subcategoría. Una vez realizado este trabajo metodológico, se procedió a producir la teorización, siendo el fin último del paradigma fenomenológico-interpretativo producir teoría orientadora del deber ser de la realidad objeto de estudio, de acuerdo con lo señalado por Heidegger, citado por Leal (2009) y por Piñero y Rivera (2013 - 2016).

La fase de interpretación se elaboró con apoyo en el enfoque de las interpretaciones de Ricoeur (2003), ya que mediante su dialéctica discursiva, semántica y narrativa permite entender lo solicitado, lo entendido por otros y, finalmente, lo realmente entendido.

### ***2.1. Contextualización del trabajo de campo***

En la entrevista con los informantes clave se llevaron a cabo encuentros intersubjetivos y dialógicos según lo establece el paradigma fenomenológico-interpretativo mediado por la entrevista en profundidad.

## **3. Resultados**

De las entrevistas realizadas se han identificado varias categorías y subcategorías en el contexto de la educación online y la calidad educativa en Chile. Las categorías y subcategorías develadas son las siguientes:

**Tabla 1.**

*Esquema resultante para la construcción teórica*

ELEMENTOS	1	2
ELEMENTOS DE GESTIÓN	Infraestructura tecnológica	Planificación y diseño del aula virtual
PROCESOS INTERNOS	Formalización de procesos	Políticas de calidad
EXPERIENCIAS DE ACTORES CLAVE	Capacitación en competencias digitales	Resistencia y adaptación
ESTRATEGIAS EFECTIVAS	Indicadores y métricas de calidad	Desafíos en la implementación
PROMOCIÓN DE PRÁCTICAS	Flexibilidad en la educación online	Adaptación de programas

**Fuente:** Elaboración propia (2024).

Una vez develadas las categorías y subcategorías, así como cumplida su cromatización y categorización, se realizó la triangulación para realizar hermenéusis, es decir, la comprensión e interpretación de los relatos registrados. La comprensión se realizó partiendo de la postura como investigadores y la interpretación se ha cumplido en el marco de los referentes teóricos desarrollados, así como la compilación de otros debido a las variables que emergieron no contempladas en un momento inicial del proceso de investigación.

Para poder interpretar las categorías develadas y subcategorías que estaban contempladas al inicio, se presentan diversas tendencias cognoscitivas para realizarla. Como se pudo observar, se entró al campo de trabajo con las categorías de gestión y calidad, y de allí emergieron otras, tales como tecnología, capacitación docente y experiencia del estudiante. Ahora bien, teniendo las subcategorías develadas se hizo el registro por saturación. Como resultado del proceso de cromatización, categorización y codificación se puede indicar que las subcategorías que se repiten representan las variables de la investigación.

Arribar a esta fase del proceso metodológico se entró al campo de trabajo con dos categorías preliminares: gestión y calidad. Las conversaciones sostenidas con ellos emergieron otras, tales como tecnología, capacitación docente y experiencia del estudiante; todas ellas han sido el punto de partida para darle paso al desarrollo de la teorización que se propone.

De la entrevista se extraen que la gestión, la calidad, la tecnología, la capacitación docente y la experiencia del estudiante en las universidades privadas de Chile deben establecer los lineamientos que dirijan el sendero de la acreditación, el cual es el fin último que persiguen, fundamentado en las necesidades y demandas universitarias. Este constructo teórico estima convertirse en un estandarte orientador de la praxeología de la gestión avanzada desde la frónesis de los informantes claves y del investigador en el orden de los procesos gerenciales, administrativos y académicos, avalados por el sistema jurídico chileno en el terreno educativo.

En este sentido, se busca una conexión entre la gestión y la calidad y se promueve una fusión de las características y elementos de ambas categorías para lograr -mediante una simbiosis- un elemento fortalecido y enriquecido capaz de manejar las riendas conducentes al logro de objetivos y mejoramiento de procesos tanto administrativos como académicos en el escenario universitario.

La gestión avanzada en educación superior debe estar adosada al desarrollo de procesos efectivos, eficaces y eficientes, direccionando esfuerzos a la reingeniería, transformación y adaptabilidad tanto de las estructuras organizativa, como las académicas y de investigación. Se suma a lo anterior el establecimiento de estrategias de gestión idóneas y mecanismos tecnológicos de gestión y comunicación exigidos por la sociedad actual, con miras a establecer un proceso administrativo de planificación, organización, dirección y control garantes de la optimización y el logro de las metas.

Hoy día, la gestión universitaria avanzada debe caracterizarse por la tenencia de una estructura organizativa vertical, atravesada por un eje horizontal donde los proyectos y las decisiones sean tomadas en conjunto por todos los gerentes con dones de liderazgo en el área académica y de investigación. En consecuencia, se podrá hacer un trabajo de extensión en el marco de las demandas y requerimientos de la sociedad y del entorno tanto nacional como internacional, y, como mayor ímpetu en estos tiempos de globalización y asincronía tecnológica en lo comunicacional. Es conveniente eliminar la rigidez de la gestión, aminorar los actos burocráticos, descentralizar los procesos en exceso que solo dificultan las respuestas inmediatas que deben darse a los trabajadores, es decir, los docentes, los trabajadores administrativos y otras autoridades, así como a los estudiantes, y la sociedad civil en general.

En esta sección se presentan los resultados obtenidos de las entrevistas realizadas a los informantes claves de dos universidades privadas chilenas, en el contexto de la educación online. Estos resultados se han organizado en las siguientes categorías: Elementos de gestión, procesos internos, experiencias de informantes claves, estrategias efectivas y promoción de prácticas.

### ***3.1. Elementos de gestión***

La gestión efectiva en la educación online depende de la implementación de una infraestructura tecnológica sólida y accesible. La necesidad de una plataforma LMS avanzada, junto con herramientas adicionales como sistemas de proctoring y antiplagio, asegura un entorno educativo de alta calidad. Además, la planificación y diseño del aula virtual son fundamentales para proporcionar un entorno de aprendizaje estructurado y coherente, lo que facilita el acceso equitativo a los recursos educativos por parte de todos los estudiantes.

### ***3.2. Procesos internos***

La formalización de procesos internos se identifica como un elemento crucial para la implementación exitosa de programas online. Esto incluye la necesidad de políticas de calidad bien definidas y consistentes en toda la institución. A medida que las universidades avanzan hacia una mayor organización y descentralización de la gestión, es imperativo establecer procesos y políticas formales que permitan una alineación clara con los estándares de calidad educativa.

### ***3.3. Experiencias de informantes clave***

Las experiencias y percepciones de los informantes clave revelan desafíos significativos relacionados con la adaptación a la tecnología y la capacitación en competencias digitales. La resistencia a la adopción de nuevas tecnologías y la falta de tiempo para la capacitación emergen como barreras importantes. La solución a estos problemas radica en la implementación de programas de capacitación continua que mejoren las habilidades digitales de los docentes y otros Informantes claves, facilitando así una transición más fluida hacia la educación online.

### 3.4. Estrategias efectivas

Las estrategias efectivas para la educación online incluyen la adopción de estándares internacionales y la implementación de indicadores y métricas de calidad. Estas prácticas permiten un monitoreo constante y una mejora continua, asegurando que las actividades educativas se mantengan alineadas con los objetivos de calidad. Además, es esencial desarrollar estrategias que anticipen y aborden futuras necesidades y tendencias en la educación a distancia.

### 3.5. Promoción de prácticas

La promoción de prácticas educativas flexibles y adaptativas es fundamental para mejorar la accesibilidad y la efectividad de la educación online. Esto implica adaptar los programas educativos para satisfacer las diversas necesidades de los estudiantes, promoviendo así una educación personalizada que se ajuste a sus contextos y requerimientos específicos. La flexibilidad en la estructura y contenido de los programas es esencial para asegurar que la educación online pueda responder adecuadamente a las demandas cambiantes del entorno educativo.

Para lograr la consolidación de esta gestión avanzada, la universidad debe direccionarse en cuatro dimensiones como la presenta la autora Bédard (2003): la praxeología, la axiología, la ontología y la epistemología. Por tanto, aquellas organizaciones educativas perfiladas hacia lo establecido para el siglo XXI orientadoras de su gestión académica necesariamente deben asirse de estas cuatro categorías filosóficas como sigue:

**Dimensión praxeológica:** Nos ayuda a perfilar las diversas formas de accionar de las personas (la *praxis* y *poiesis*) además de las actitudes desde lo afectivo y cómo reaccionar o comportarse describiendo los procedimientos, habilidades, metodologías, técnicas y otras que ayuden a describir. Según la autora, el o la docente en su actuación líder en la gestión administrativa debe tener las competencias personales y profesionales para dominar y ejercer esa tan grande responsabilidad, manteniendo una actitud positiva y colaborativa para satisfacer a toda la población universitaria, así como su radio de acción.

**Dimensión epistemológica:** Esta función de supervisión y de control se ejerce de diversas maneras entregando garantías de seguridad, certificación, ratificación por medio de fundamentos intelectuales de los conceptos ya desarrollados en la acción, con la evaluación de métodos y procedimientos para, posteriormente, dar un juicio respecto al tema y con esto justificarlo.

**Dimensión axiológica:** Aquí se manejan los principios y/o valores desde lo moral o colectivo determinando o dando una perspectiva de la diversidad de costumbres, pasando por la ética de la conducta humana. Lo que señala la citada autora, el docente en su actuación como gerente - líder en la gestión administrativa debe tener las competencias personales y profesionales para dominar y ejercer esa tan grande responsabilidad, manteniendo una actitud positiva y colaborativa para satisfacer a toda la población universitaria, así como su radio de acción.

**Dimensión ontológica:** Se encarga de estudiar al ser desde lo conceptual, entrega las directrices y orientaciones para tener una clara realidad siendo este proceso la base que sustenta.



Evidentemente, el docente en su rol de gerente debe dirigir su sendero hacia el conocimiento de las experiencias universitarias que lo circunda, de manera particularista. Debe conocer a todos sus trabajadores, saber de sus necesidades, inquietudes, apoyar sus proyectos e iniciativas y procurar el logro en conjunto de la cima de la satisfacción y logro de crecimiento personal y profesional. De hecho, entre las categorías develadas emergió la bioética, significando el respeto que debe tenerse a los trabajadores (Bédard, 2013).

Además, para consolidar la transformación universitaria en el ámbito de gestión, se hace necesario tener una comunidad comprometida con la ejecución de las reformas requeridas. Por tanto, la gestión universitaria debe incluir como base de su reforma o mejora una estructura funcional que soporte los procesos tanto académicos como administrativos.

La gestión necesita procesos educativos estratégicos definiendo clara y precisa su función, cuadros de mando, así como indicadores de gestión y rendimiento tanto en lo administrativo como en lo académico. Luego de redefinir la misión y la visión, se debe realizar un análisis profundo de toda la universidad, ubicando de manera situacional a informantes, tanto internos como externos, para discutir las debilidades y fortalezas que inciden e intervienen en la gestión.

Asimismo, dentro de la gestión, se ubica la categoría emergida “desarrollo”, la cual es necesaria para tener una comunicación efectiva, siempre asertiva, dentro de lo bioético construir un clima de respeto al otro, de valoración de sus fortalezas, bondades, características intrínsecas y extrínsecas, convirtiéndose en las señales para la gestión universitaria, pues es de significativa importancia para todos caminar en una misma dirección. Todo ello debe ser reconocido por el gerente y/o líder, y este debe poseer actitudes de cambio y mejora que la institución universitaria se proponga.

Es menester evaluar el desempeño de las estructuras universitarias, comparando lo planificado con el cumplimiento de los objetivos y de ser necesario aplicar las acciones correctivas para lograr los objetivos institucionales establecidos. Estos controles deben estar considerados también en las políticas públicas establecidas por el estado chileno, indicando cómo darle cumplimiento, sin afectar significativamente su esencia.

Visto el estatuto anterior, la tendencia actual de la gestión universitaria supone un orden social manifiesto por las transformaciones y cambios necesarios. La evidencia científica muestra que el conocimiento didáctico del contenido no se percibe por los informantes, pero se puede enseñar a construirlo desde la experiencia (Ibáñez *et al.*, 2022).

La experiencia de la integración de tecnología avanzada y el desarrollo de competencias digitales son esenciales para la gestión eficaz de programas online. En un contexto de sobreabundancia de formación gratuita en línea y otros elementos, la calidad se ha vuelto un diferenciador crucial. La implementación de plataformas tecnológicas efectivas y la capacitación continua de los docentes han permitido mantener la calidad y la integridad académica en la educación a distancia. Adaptar estrategias pedagógicas a las necesidades de los estudiantes ha renovado los métodos de enseñanza, haciendo la educación más atractiva y efectiva. Los resultados positivos subrayan la importancia de una buena gestión organizativa y la calidad docente, lo que abre la puerta a nuevos itinerarios formativos en la educación a online e innovación educativa (Sánchez *et al.*, 2022).

## 4. Discusión

Los resultados de esta investigación revelan una serie de aspectos críticos que afectan la calidad de la educación online en universidades privadas chilenas. Se abordaron diversos temas a través de entrevistas en profundidad con informantes clave, incluyendo la adaptación a la modalidad online, las competencias digitales de docentes y estudiantes, los sistemas de aseguramiento de la calidad, el rol del docente en el entorno virtual, la infraestructura tecnológica, y la flexibilidad y personalización del aprendizaje. A continuación, se presentan los hallazgos más relevantes en cada uno de estos aspectos.

**Adaptación a la educación online:** Los informantes clave destacaron la flexibilidad y accesibilidad de la modalidad online, aunque mencionaron desafíos significativos como la falta de interacción directa, la dificultad para mantener la concentración y la necesidad de nuevas estrategias pedagógicas adaptadas al entorno digital. Los estudiantes valoraron la posibilidad de acceder a materiales de estudio en cualquier momento y lugar, pero también señalaron la importancia de una mayor interacción y apoyo por parte de los docentes.

**Competencias digitales:** La pandemia puso de manifiesto la necesidad urgente de mejorar las competencias digitales de docentes y estudiantes. Muchos docentes carecían de formación en el uso de tecnologías educativas, lo que afectó la calidad de la enseñanza. Se identificó una necesidad crítica de programas de capacitación continua en competencias digitales, que permitan a los docentes utilizar herramientas tecnológicas de manera efectiva para facilitar el aprendizaje.

**Sistemas de aseguramiento de calidad:** Se observaron deficiencias en los sistemas de aseguramiento de la calidad. Los participantes señalaron la falta de mecanismos adecuados para evaluar y supervisar la enseñanza online, lo que impactó negativamente en la calidad educativa. La investigación propone la implementación de sistemas más robustos y adaptativos que consideren las especificidades de la educación a distancia, asegurando que se mantengan altos estándares de calidad.

**Rol del docente:** La figura del docente en la educación online requiere una preparación integral que abarque tanto habilidades técnicas como pedagógicas. Los docentes deben estar preparados para planificar, ejecutar y evaluar procesos educativos en entornos digitales, utilizando herramientas tecnológicas de manera efectiva para facilitar el aprendizaje. La investigación sugiere que las universidades deben ofrecer programas de formación continua que aborden estas necesidades.

**Infraestructura tecnológica:** La falta de infraestructura tecnológica adecuada fue un problema recurrente. Muchos estudiantes y docentes enfrentaron dificultades debido a la baja calidad de las conexiones a internet y la falta de acceso a dispositivos adecuados. La investigación sugiere que las instituciones deben invertir en mejorar las infraestructuras tecnológicas para garantizar una educación online de calidad. Esto incluye no solo el acceso a equipos y conectividad, sino también el soporte técnico necesario para resolver problemas rápidamente.

**Flexibilidad y personalización:** La educación online ofrece oportunidades únicas para personalizar el aprendizaje y adaptarse a las necesidades individuales de los estudiantes. Sin embargo, esto requiere un enfoque más flexible y personalizado en la planificación y ejecución de los programas educativos, algo que las instituciones deben considerar para mejorar la eficacia de la enseñanza online. La investigación destaca la importancia de desarrollar currículos que permitan a los estudiantes progresar a su propio ritmo, aprovechando las ventajas de la tecnología para ofrecer un aprendizaje más personalizado y efectivo. Esta

investigación ofrece una visión actualizada y coherente respecto de los factores de importancia a la hora de poder llevar a desarrollar o adoptar metodologías online y las posibles mejoras en cuanto a la praxis de los sistemas de aseguramiento de la calidad en programas de modalidad online en el contexto universitario chileno.

## 5. Conclusiones

En resumen, la investigación presentó una visión de la praxis de los sistemas de aseguramiento de la calidad en programas de modalidad online en el contexto universitario chileno. A través de un enfoque cualitativo y una metodología fenomenológica-hermenéutica, se exploraron las experiencias y saberes de informantes clave en dos universidades chilenas.

Basado en los resultados de la investigación, se propone un modelo teórico que integra varios elementos clave identificados en el estudio. Este modelo abarca adaptación a la educación online, competencias digitales, sistemas de aseguramiento de calidad, flexibilidad y personalización, y el rol del docente. A continuación, se presentan las conclusiones de cada uno de estos puntos necesarios para la mejora de los programas educativos online en el contexto universitario chileno.

La transición a la educación online requiere una adaptación significativa tanto de estudiantes como de docentes. Los resultados subrayan la necesidad de desarrollar nuevas estrategias pedagógicas que aprovechen las ventajas del entorno digital y superen los desafíos de la falta de interacción directa y la dificultad para mantener la concentración. Es esencial promover la flexibilidad y accesibilidad, garantizando al mismo tiempo un apoyo continuo por parte de los docentes.

La pandemia reveló la necesidad urgente de mejorar las competencias digitales de los docentes. Muchos profesores carecen de la formación necesaria para utilizar eficazmente las tecnologías educativas, lo que impacta negativamente en la calidad de la enseñanza. Se deben implementar programas de capacitación continua en competencias digitales, permitiendo a los docentes utilizar herramientas tecnológicas de manera efectiva para facilitar el aprendizaje.

Se identificaron deficiencias significativas en los sistemas de aseguramiento de la calidad en la educación online. La falta de mecanismos adecuados para evaluar y supervisar la enseñanza online afecta negativamente la calidad educativa. Es crucial desarrollar e implementar sistemas más robustos y adaptativos que consideren las especificidades de la educación a distancia, asegurando así que se mantengan altos estándares de calidad.

La educación online ofrece una oportunidad única para personalizar el aprendizaje y adaptarse a las necesidades individuales de los estudiantes. Sin embargo, esto requiere un enfoque flexible y personalizado en la planificación y ejecución de los programas educativos. Es fundamental desarrollar currículos que permitan a los estudiantes progresar a su propio ritmo, aprovechando las ventajas de la tecnología para ofrecer un aprendizaje más personalizado y efectivo.

La figura del docente en la educación online requiere una preparación integral que abarque tanto habilidades técnicas como pedagógicas. Los docentes deben estar capacitados para planificar, ejecutar y evaluar procesos educativos en entornos digitales, utilizando herramientas tecnológicas de manera efectiva para facilitar el aprendizaje. Las universidades deben ofrecer programas de formación continua que aborden estas necesidades, asegurando que los docentes estén bien preparados para enfrentar los desafíos de la educación online.

El modelo teórico propuesto se basa en la integración de los elementos anteriormente mencionados, estructurándose de la siguiente manera:

**Tabla 2.**

*Modelo teórico propuesto*

---

**Adaptación a la Educación Online**

---

Incorporar estrategias pedagógicas que fomenten la flexibilidad y accesibilidad, apoyadas por una infraestructura tecnológica adecuada.

---

**Competencias Digitales**

---

Implementar programas de capacitación continua en competencias digitales para docentes, asegurando que puedan utilizar las herramientas tecnológicas de manera efectiva.

---

**Sistemas de Aseguramiento de Calidad**

---

Desarrollar sistemas robustos y adaptativos de aseguramiento de la calidad que consideren las particularidades de la educación a distancia.

---

**Flexibilidad y Personalización**

---

Diseñar currículos flexibles y personalizados que permitan a los estudiantes avanzar a su propio ritmo y maximizar el uso de tecnologías educativas.

---

**Rol del Docente**

---

Ofrecer formación continua que combine habilidades técnicas y pedagógicas, preparando a los docentes para planificar, ejecutar y evaluar procesos educativos en entornos digitales.

---

**Fuente:** Elaboración propia (2024).

Los principales hallazgos subrayan la necesidad de mejorar las competencias digitales, la infraestructura tecnológica y los sistemas de aseguramiento de la calidad. La investigación propone un modelo teórico que integra estas áreas, destacando la importancia de la formación continua, la flexibilidad y la personalización en la educación online.

En resumen, la adaptación a la educación online es un desafío complejo que requiere una respuesta multifacética e integrada. Para afrontar este desafío, es esencial incorporar estrategias pedagógicas que promuevan la flexibilidad y accesibilidad, respaldadas por una infraestructura tecnológica adecuada que asegure que todos los estudiantes, independientemente de su ubicación o circunstancias personales, tengan igual acceso a los recursos educativos. La implementación de programas de capacitación continua en competencias digitales para docentes es crucial para garantizar que estos profesionales puedan utilizar las herramientas tecnológicas de manera efectiva y así mejorar la experiencia de aprendizaje de sus estudiantes. Además, el desarrollo de sistemas robustos y adaptativos de aseguramiento de la calidad es fundamental para mantener los estándares educativos y responder a las particularidades de la educación a distancia, asegurando que los resultados de aprendizaje sean equivalentes a los obtenidos en la educación presencial. La flexibilidad y personalización del currículo son también elementos clave, permitiendo a los estudiantes avanzar a su propio ritmo y aprovechar al máximo las tecnologías educativas disponibles. Esta

personalización del aprendizaje no solo aumenta la motivación y el compromiso de los estudiantes, sino que también facilita un aprendizaje más profundo y significativo. Finalmente, el rol del docente en la educación online no puede subestimarse.

La formación continua que combina habilidades técnicas y pedagógicas prepara a los docentes para planificar, ejecutar y evaluar procesos educativos en entornos digitales, lo que es esencial para el éxito de la educación online.

En conclusión, un enfoque integral que combine estas estrategias puede transformar la educación online, haciendo que sea no solo una alternativa viable sino también una opción preferida por su capacidad de ofrecer una educación de alta calidad, accesible y personalizada. Este enfoque no solo beneficiará a los estudiantes y docentes, sino que también fortalecerá la educación a nivel institucional y sistémico, preparando a las universidades para enfrentar los retos futuros de manera eficaz y eficiente.

Esta investigación contribuye significativamente al campo de la educación a distancia, proporcionando una base teórica sólida y recomendaciones prácticas para mejorar la calidad y la eficacia de los programas educativos online en el contexto universitario chileno.

## 6. Referencias

- Bédard, R. (2003). *Los fundamentos del pensamiento y las prácticas administrativas: El rombo y las cuatro dimensiones filosóficas*. Universidad EAFIT.
- González, J. (2020). *Organización del tiempo, clave para la modalidad de estudio en línea*. <https://bit.ly/3YnARnU>
- Ibáñez, R. y Villasana, P. E. (2022). Gerencia educativa: procesos de enseñanza aprendizaje para la construcción de conocimiento. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(Especial 7), 297-312. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.7.20>
- Leal, J. (2009). *Autonomía del sujeto investigador y la metodología de investigación*. ULA.
- León, R. y Meza, S. (2020). *Brecha en el uso de internet. Desigualdad digital en el 2020*. Santiago: Fundación País Digital.
- Marcial, D. y Covis, R. (2021). Theoretical approach for the praxis of advanced management of the university system. *Techno Review. International Technology, Science and Society Review*, 10(2), 133-146. <https://doi.org/10.37467/gka-revtechno.v10.2916>
- Martínez, Y. y Mendoza, S. (2023). Políticas públicas y Brecha digital de género (BDG): un análisis en Costa Rica (2020-2022). *Revista Reflexiones*, 103(2), 1-19. <https://doi.org/10.15517/rr.v103i2.52301>
- Medrano, R. A. (2022). Gestión de la calidad en la Unidad de Educación Continua y Posgrado (UECP) de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. *Revista Torreón Universitario*, 11(32). <https://doi.org/10.5377/rtu.v11i32.14974>
- Piñero, M. y Rivera, M. (2013). *Investigación cualitativa: orientaciones procedimentales*. UPEL.

- Ricoeur, P. (2003). *Teoría de la interpretación*. Siglo XXI - Ediciones de la Universidad Iberoamericana.
- Rivera Piragauta, J. A. y Minelli de Oliveira, J. (2020). Más allá del plagio: Relevancia de la ética en entornos virtuales de aprendizaje. *Revista científica electrónica de Educación y Comunicación en la Sociedad del Conocimiento*, 20(1), 156-178. <https://dx.doi.org/10.30827/eticanet.v20i1.15140>
- Rodríguez, S. (2022). Estrategias de evaluación en entornos virtuales de aprendizaje: Una revisión crítica de la literatura. *Nexus Research Journal*, 1(1), 4-13. <https://doi.org/10.62943/nrj.v1n1.2022.1>
- Sánchez González, M., Miró Amarante, M. L., Ruiz Rey, F. J. y Cebrián de la Serna, M. (2022). Evaluación de programas online de capacitación docente sobre innovación y competencias digitales durante la Covid-19: #webinarsUNIA. *RIED-Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 25(1), 121-140. <https://doi.org/10.5944/ried.25.1.30763>
- Sandín, M. (2003). *Investigación cualitativa en educación, fundamentos y tradiciones*. McGraw-Hill Interamericana de España.
- Strauss, A. y Corbin, J. (1998). *Bases de la investigación cualitativa*. Editorial Universidad de Antioquia.
- Troncoso, A., Aguayo, G., Acuña, C. y Torres, L. (2022). Creatividad, innovación pedagógica y educativa: análisis de la percepción de un grupo de docentes chilenos. *Educação e Pesquisa*, 48, 1-21. <https://doi.org/10.1590/S1678-4634202248238562>

## CONTRIBUCIONES DE AUTORES/AS, FINANCIACIÓN Y AGRADECIMIENTOS

### Contribuciones de los/as autores/as:

**Conceptualización:** Marcial Alamilla, Diego Antonio; Villalobos Lara, Raquel Elizabeth; **Software:** Marcial Alamilla, Diego Antonio; Villalobos Lara, Raquel Elizabeth; **Validación:** Marcial Alamilla, Diego Antonio; Villalobos Lara, Raquel Elizabeth; **Análisis formal:** Marcial Alamilla, Diego Antonio; Villalobos Lara, Raquel Elizabeth; **Curación de datos:** Marcial Alamilla, Diego Antonio; Villalobos Lara, Raquel Elizabeth; **Redacción-Preparación del borrador original:** Marcial Alamilla, Diego Antonio; Villalobos Lara, Raquel Elizabeth; **Redacción-Re- visión y Edición:** Marcial Alamilla, Diego Antonio; Villalobos Lara, Raquel Elizabeth; **Visualización:** Marcial Alamilla, Diego Antonio; Villalobos Lara, Raquel Elizabeth; **Supervisión:** Marcial Alamilla, Diego Antonio; Villalobos Lara, Raquel Elizabeth; **Administración de proyectos:** Marcial Alamilla, Diego Antonio; Villalobos Lara, Raquel Elizabeth; **Todos los/as autores/as han leído y aceptado la versión publicada del manuscrito:** Marcial Alamilla, Diego Antonio; Villalobos Lara, Raquel Elizabeth.

**Financiación:** Esta investigación recibió o no financiamiento externo.

**Agradecimientos:** El Presente texto nace en el marco de un proyecto con financiamiento Fondecyt de Postdoctorado 2023 (Folio: 3230219) de la Universidad SEK Chile, “Praxis de la gerencia avanzada y los sistemas de aseguramiento de la calidad en programas de modalidad online desde una frónesis ontológica en el contexto del sistema universitario”.

#### **AUTORES:**

##### **Diego Antonio Marcial Alamilla:**

Universidad SEK-Chile.

Diego Antonio Marcial Alamilla, académico con amplia formación y experiencia en el ámbito educativo y gerencial. Posee un Doctorado en Gerencia por la Universidad Yacambú y una Maestría en Gerencia por la Universidad de Carabobo. Actualmente, se desempeña como Director de Carrera de Pedagogía en Educación Física, Ciencias de la Actividad Física y Técnico superior en Preparación Física en la Universidad SEK, Chile. Su investigación se centra en gestión y liderazgo, desarrollo organizacional y ciencias de la actividad física. Ha publicado libros y artículos en revistas indexadas. Actualmente está desarrollando su postdoctorado en educación, folio N° 3230219 financiado por el Fondo Nacional de Desarrollo Científico y Tecnológico, Chile (Fondecyt).

[diegoantonio.marcial@gmail.com](mailto:diegoantonio.marcial@gmail.com)

**Orcid ID:** <https://orcid.org/0000-0002-8690-3328>

**Scopus Author ID:** <https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=59169242500>

**Google Scholar:** [https://scholar.google.com/citations?hl=es&user=5kQ\\_-jgAAAAJ](https://scholar.google.com/citations?hl=es&user=5kQ_-jgAAAAJ)

**ResearcherID:** <https://www.webofscience.com/wos/author/record/S-6803-2018>

##### **Raquel Elizabeth Villalobos Lara:**

Universidad SEK-Chile.

Académica e investigadora, con una sólida trayectoria en educación y literatura. Profesora de educación media en lenguaje, licenciada en literatura hispánica y educación. Magister en literatura y doctora en Literatura Chilena e Hispanoamericana por la Universidad de Chile, donde fue becaria Conicyt. Especializada en metodologías y estrategias didácticas en educación. Lidera proyectos enfocados en mejorar la calidad educativa, integrando las prácticas pedagógicas avanzadas buscando nuevas formas de enriquecer y transformar la educación en Chile. Ha expuesto sus investigaciones y artículos en congresos nacionales e internacionales, demostrando su compromiso con la difusión del conocimiento y la innovación educativa. Actualmente, se desempeña como Directora de Docencia en la Universidad SEK-Chile.

[villalobos.raquel@gmail.com](mailto:villalobos.raquel@gmail.com)

**Orcid ID:** <https://orcid.org/0000-0001-5617-6644>

**Google Scholar:** <https://scholar.google.com/citations?user=nnMdmJMAAAAJ&hl=es>

## ANEXO

Preguntas Orientadoras: (se realiza en base a una conversación y no todas las preguntas pudieran ser aplicadas).

### La Evolución de la Educación Online Universitaria

La educación online universitaria ha experimentado una transformación significativa, la creciente demanda de flexibilidad en la educación superior, las instituciones académicas han adoptado programas online para adaptarse a las necesidades cambiantes de los estudiantes.

#### *LÍNEA DE TIEMPO:*

#### 2000-2010: Inicios de la Educación Online

Cursos en línea. Plataformas educativas y sistemas de gestión (materiales de estudio en línea).

#### 2011-2015: Auge de las Plataformas MOOC

Cursos Masivos Abiertos en Línea (MOOC).

#### 2016-2018: Validación y Acreditación

Reconocen la importancia de la educación online y buscan formas de validar y acreditar los logros de los estudiantes.

#### 2019-2021: Integración Tecnológica

La tecnología de vanguardia, como la realidad virtual y aumentada, se integra en la educación online, se invierten en plataformas.

#### 2022-2023: COVID-19 y Transformación Acelerada

La pandemia mundial de COVID-19 acelera la adopción masiva de la educación online. Las universidades se ven obligadas a trasladar rápidamente sus programas a entornos virtuales, llevando a una mayor aceptación y normalización de la educación a distancia. La flexibilidad y la accesibilidad se convierten en prioridades clave.

#### 2024 y Más Allá: Personalización y Educación Híbrida

Las instituciones adoptan enfoques más personalizados, buscan adaptar los contenidos según las necesidades individuales de los estudiantes. La educación híbrida se consolida como una modalidad flexible que combina la enseñanza presencial y online, proporcionando a los estudiantes opciones según sus preferencias y circunstancias.

#### PREGUNTAS CENTRALES:

- ¿Cómo describiría usted la relación entre los procesos de calidad y la efectividad en la educación online?
- Le toca diseñar una teoría sobre la educación online. Desde su perspectiva, ¿cuáles son los elementos clave que podrían influir para que esta modalidad sea efectiva y de



calidad?

- ¿Qué experiencias exitosas ha observado en la implementación de procesos de calidad en entornos de educación virtual?
- ¿Cuáles considera que son los principales desafíos al generar una teoría sólida sobre procesos de calidad en la educación online?
- ¿Cómo pueden adaptarse los procesos de calidad para abordar las necesidades específicas de diversidad y flexibilidad presentes en la educación online?
- ¿Cuál es la importancia de la participación de los docentes y estudiantes en la formulación y evaluación de procesos de calidad en entornos virtuales?
- ¿Qué indicadores o métricas sugiere usted como más relevantes para evaluar la efectividad de los procesos de calidad en la educación online?
- ¿Cómo influyen las tecnologías emergentes en la evolución de los procesos de calidad en la educación online?
- ¿Cuál es la relación entre la autonomía académica y la implementación exitosa de procesos de calidad en la educación online?
- ¿Cómo podrían los procesos de calidad fomentar la innovación y la excelencia académica en la educación online?
- ¿Qué papel desempeñan los estándares internacionales en el desarrollo y la aplicación de procesos de calidad en la educación online?
- ¿Cómo se podría lograr un equilibrio adecuado entre la estandarización y la adaptabilidad en los procesos de calidad para la educación online?
- ¿Qué consideraciones éticas deben tenerse en cuenta al diseñar y aplicar procesos de calidad en la educación online?
- ¿Cómo podrían los procesos de calidad contribuir a la personalización y adaptabilidad de la experiencia de aprendizaje en línea?
- Desde su experiencia, ¿cuáles son las mejores prácticas o experiencias exitosas que podrían guiar la generación de una teoría sólida sobre los procesos de calidad en la educación online?
- ¿Cómo definiría usted un sistema efectivo de aseguramiento de la calidad en programas de modalidad online dentro del entorno universitario?
- ¿Cuáles considera que son los desafíos más significativos al implementar sistemas de aseguramiento de la calidad en programas online, y cómo podrían superarse?
- ¿Qué concepto de gerencia conoce? ¿es lo mismo gerencia y gestión? ¿ha escuchado de la gerencia educativa?
- ¿Qué opinión tiene sobre la gerencia en el sistema Universitario de Chile?
- ¿Cómo percibes los procesos de gestión en el sistema educativo chileno?
- ¿Qué elementos considera necesarios para una posible mejora a nivel de gestión del sistema universitario chileno?
- ¿Percibe el surgimiento de nuevos estilos de liderazgo en la comunidad universitaria chilena?
- ¿Qué tipo de liderazgo considera usted que ejerce o trata de ejercer?
- ¿Crees que es necesaria la formación de nuevos líderes en el sistema universitario a nivel de los procesos gerenciales?
- ¿Qué características deben poseer los líderes o autoridades en el sistema de Gerencia de Universitario en Chile?
- ¿Qué principios ontológicos (ser lógico-primordial) insertaría para reconfigurar un liderazgo en la gestión en las universidades de Chile?
- ¿Qué aspectos epistemológicos consideras necesarios para la formación de líderes corresponsables con el sistema universitario chileno?