



# Una revisión sistemática de la calidad educativa virtual en Perú

A systematic review of virtual educational quality in Peru  
Uma revisão sistemática da qualidade educacional virtual no Peru

**Ruth Betsabé García Gutiérrez**

ruth.garcia@upeu.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-1235-6798>

Universidad Peruana Unión, Lima, Perú

**Delia Huaman De La Cruz**

deliahuam@upeu.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0001-6581-0272>

Universidad Peruana Unión, Lima, Perú

**Juber Tacilla Atalaya**

jubertacilla@upeu.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-7737-7098>

Universidad Peruana Unión, Lima, Perú

<http://doi.org/10.59659/revistatribunal.v.2i3.18>

Recibido septiembre 2021 / Arbitrado en octubre 2021 / Aceptado en noviembre 2021 / Publicado enero 2022

## Resumen

El objetivo del presente estudio fue analizar la calidad educativa virtual en la educación superior, describiendo sus principales características y componentes. Se observa en América Latina, que la calidad educativa presenta una problemática creciente, dado que se ha priorizado el incremento en la cobertura del servicio educativo, sin prestar importancia a los fines principales de la educación y formación profesional, por lo que se han manifestado un alto grado de abandono y repitencia (UNESCO, 2005). En cuanto a los modelos teóricos, se documenta el modelo de Moreno (2007), que considera factores básicos en la modalidad educativa a distancia, como son: expectativas, promesas, procesos clave, función estratégica y finalidad; asimismo, Pariente (2010) diseña un modelo de Comunidad Virtual de Aprendizaje con la dimensión intencional, pedagógica, personal, contextual y organizacional; mientras que, la calidad educativa en las modalidades a distancia y semipresencial, se determina a partir del modelo de Moreno (2005) y se evalúa con la escala de Servqual. En conclusión, la calidad educativa semipresencial en el Perú se considera deficiente, dado que existe un uso reducido de las tecnologías existentes y desconocimiento de las plataformas formativas disponibles, lo cual se agrava a partir de la realidad del sistema educativo nacional donde los docentes y las instituciones educativas no se encuentran preparadas para el desarrollo eficiente de esa nueva modalidad educativa.

## Palabras clave:

Calidad educativa;  
educación; virtual;  
Perú

## Abstract

The objective of this study was to analyze the virtual educational quality in higher education, describing its main characteristics and components. In Latin America, it is observed that educational quality presents a growing problem, given that the increase in the coverage of the educational service has been prioritized, without paying importance to the main purposes of education and professional training, for which there has been a high degree of abandonment and repetition (UNESCO, 2005). Regarding the theoretical models, the Moreno (2007) model is documented, which considers basic factors in the distance education modality, such as: expectations, promises, key processes, strategic function and purpose; Likewise, Pariente (2010) designs a Virtual Learning Community model with the intentional, pedagogical, personal, contextual and organizational dimension; While, the educational quality in distance and blended modalities is determined from the Moreno model (2005) and is evaluated with the Servqual scale. In conclusion, the quality of blended education in Peru is considered deficient, given that there is reduced use of existing technologies and ignorance of the available training platforms, which is aggravated by the reality of the national educational system where teachers and Educational institutions are not prepared for the efficient development of this new educational modality.

## Keywords:

Educational quality;  
education; virtual;  
Perú

## Resumo

O objetivo deste estudo foi analisar a qualidade educacional virtual no ensino superior, descrevendo suas principais características e componentes. Observa-se na América Latina que a qualidade educacional apresenta um problema crescente, uma vez que tem sido priorizado o aumento da cobertura do serviço educacional, sem dar importância às finalidades principais de educação e formação profissional, para as quais um alto grau de abandono e repetição (UNESCO, 2005). Quanto aos modelos teóricos, documenta-se o modelo de Moreno (2007), que considera fatores básicos na modalidade de educação a distância, tais como: expectativas, promessas, processos-chave, função estratégica e propósito; Da mesma forma, Pariente (2010) desenha um modelo de Comunidade Virtual de Aprendizagem com a dimensão intencional, pedagógica, pessoal, contextual e organizacional; enquanto, a qualidade educacional nas modalidades a distância e semipresencial, é determinada a partir do modelo de Moreno (2005) e é avaliada com a escala Servqual. Em conclusão, a qualidade educacional semipresencial no Peru é considerada deficiente, dado que há um uso reduzido das tecnologias existentes e um desconhecimento das plataformas de treinamento disponíveis, o que é agravado pela realidade do sistema educacional nacional, onde professores e instituições educacionais não estão preparados para o desenvolvimento eficiente dessa nova modalidade educacional.

## Palavras-chave

Qualidade educacional; Educação; virtual; Peru

## INTRODUCCIÓN

La calidad educativa representa un elemento de preocupación en el ámbito de formación académica superior, dado el nivel de exigencia que involucra, así como la eficiencia, productividad y competitividad que deben ostentar las organizaciones educativas públicas o privadas, a nivel local, nacional e internacional, para lograr un posicionamiento en el sector y alcanzar la relevancia deseada para la inserción de profesionales idóneos en un mundo de gran exigencia.

En los últimos años, se han evidenciado cambios de naturaleza interna y externa que han afectado a las instituciones prestadoras del servicio educativo, con el impulso de estrategias de diferenciación organizacional, el incremento de la demanda y oferta educativa, la incorporación de la educación a distancia, la necesidad de licenciamiento institucional para asegurar la permanencia de la entidad en el rubro educativo; por lo cual, resulta cada vez más relevante alcanzar la calidad en el servicio educativo brindado, siendo un punto preponderante para el cumplimiento de la misión organizacional.

A nivel mundial, la calidad educativa en su modalidad a distancia presenta niveles sobresalientes, dado que se encuentra en continua evolución por la inclusión de nuevas tecnologías para el soporte del dictado virtual, encontrándose en continua expansión en el mundo. Las instituciones de primer nivel como Harvard y otras universidades de renombre a nivel mundial, implementan programas formativos de calidad, que surgen como respuesta a las nuevas condiciones impuestas por la globalización y la interconexión de los mercados, con alumnos con diversas dinámicas y necesidades a satisfacer a nivel educativo. Es así, que el nivel educativo virtual, se presenta como una opción más eficiente, pero manteniendo la rigurosidad de las clases presenciales. No obstante, se enfrenta a grandes desafíos, como es el caso de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) de España, en la cual se presenta elevados niveles de abandono, alcanzando el 72% en deserción estudiantil, con sólo 1% de alumnos que lograr licenciarse; lo mismo que el Centro Nacional

de Educación Básica a Distancia (CENEBAD) de España, donde se manifiesta un nivel de 47% de abandono. Asimismo, en Canadá la educación a distancia se enfrenta a similares dificultades, dado que el 65% de estudiantes matriculados ni siquiera comienza con sus labores formativas a pesar de haberse matriculado; situación similar se presenta en Asia, donde en Sukhothai Thammathirat Open University (STOU) de Tailandia, el ausentismo se manifiesta en un 70% de los estudiantes matriculados en sus programas virtuales (Carrión, 2004).

Ello podría reflejar que en diversos países del mundo la educación virtual se presenta ampliamente desarrollada, pero no siempre adquiere la relevancia de la educación presencial, debido a los elevados niveles de abandono que experimentan los programas, que en ocasiones ni siquiera se inicia con las actividades académicas, a pesar de haber seguido el proceso de matrícula.

En todos los casos descritos, las principales causas para el abandono de los programas formativos a distancia se vinculan con las obligaciones laborales de los estudiantes, problemas familiares, falta de dedicación al estudio y motivación, carencia de hábitos de estudio, inasistencia a las tutorías en tiempo real y dificultades para la asimilación de los contenidos impartidos en las clases virtuales y del material para el autoaprendizaje de los estudiantes. En menor nivel, se manifiesta que los problemas de la educación a virtual se destaca la lejanía de los tutores, la baja calidad de los materiales de estudios y dificultad de las evaluaciones (Carrión, 2004).

De los principales elementos que propician el ausentismo en la educación semipresencial y distancia, pueden identificarse factores de aspecto psicosocial de los propios estudiantes, los que dificultan su participación adecuada de los programas educativos, a pesar de las ventajas que aporta la educación virtual; siendo un aspecto vinculado a la propia naturaleza de la persona y de su actitud frente a esta modalidad educativa; mientras que, un porcentaje reducido se debe a deficiencias propias del sistema educativa en la modalidad semipresencial y a distancia, consecuente a una deficiente organización o planificación en el uso de los materiales y las tecnologías involucradas.

En América Latina, la calidad educativa se presenta como una problemática creciente, dado que los estados han manifestado una preocupación excesiva a nivel de cobertura del servicio educativo, con tasas de cobertura en educación básica, del 83% en Paraguay y 97% en Ecuador; mientras que, en educación superior se experimentan crecimientos en la tasa de matrícula por año, con un promedio de 38.6% en Bolivia matrícula (Cueto, 2016; Rodríguez, 2015). No obstante, la estrategia adoptada por los principales países de Latinoamérica para ampliar la cobertura de servicio educativo, excluye normalmente el cuidado por las características y fines esenciales que persigue la educación, por lo que se manifiesta un incremento hasta en un 14.5%, del nivel de abandono y repitencia (López y López, 2016).

Ello se refleja principalmente en las modalidades semipresenciales y a distancia, donde la limitada exigencia y control por la participación de los estudiantes en las sesiones de aprendizaje, incrementa el desinterés y el descuido para cumplir con las labores académicas; teniéndose un efecto contrario al pensado inicialmente para la educación virtual, dado que debería ser una medida favorable dadas las dificultades espaciales y temporales para la realización de una modalidad presencial.

En el Perú, el problema de la educación semipresencial y a distancia que incorpora diversas plataformas formativas virtuales, se manifiesta en un reducido uso de las tecnologías existentes; es así, que a nivel nacional sólo se estima que el 7% de la población utiliza plataformas digitales de formación educativa, teniendo brechas elevadas en las zonas urbanas respecto a las rurales, lo cual involucra no solo problemas de acceso a las plataformas, sino el desconocimiento en su uso y reducido hábito tecnológico de la mayoría de los peruanos.

Asimismo, se manifiesta un aspecto igual de relevante al evaluar la calidad educativa en la modalidades parcial o completamente virtuales, y es que la realidad del sistema educativo nacional no está preparado para brindar adecuada cobertura a sus principales procesos, dado que existe una marcada deficiencia de algunos docentes en el manejo de competencias relacionadas a las TICs

y en aspectos tecnopedagógicos; lo que además, requiere una adecuada infraestructura tecnológica que incluye conexión a internet de alta velocidad, siendo una exigencia que no siempre puede concretarse dada la escasa cobertura en telecomunicaciones en el país, principalmente en zonas alejadas a ciudades principales (PUCP, 2020).

La modalidad virtual de educación en el Perú, se enfrenta a diversos desafíos para alcanzar la calidad en el proceso formativo, teniendo como principales factores las brechas tecnológicas y competencias insuficientes de los docentes en el uso de tecnologías, así como las técnicas pedagógicas adecuadas para propiciar el aprendizaje y enseñanza. En la educación a distancia, a los problemas naturales que implica todo proceso para cuidar la calidad de los servicios educativos se agregan otros más, derivados de concepciones y prácticas tradicionales y hasta de prejuicios y de la falta de criterios, metodologías, parámetros e instrumentos tomados de las prácticas de los sistemas escolarizados. (Moreno, 2007).

En visto que la problemática a nivel global de la educación virtual refiere:

Morán (2018) realizó un estudio para conocer los desafíos de la calidad educativa en la modalidad de enseñanza semipresencial en educación superior; concluye que la incursión de las tecnologías de información y comunicaciones en la modalidad semipresencial, incorpora elementos esenciales y positivos para el aprendizaje-enseñanza, que permite al docente un acompañamiento adecuado a los estudiantes; no obstante, entre los problemas que afronta la educación a semipresencial se menciona la falta de un diseño o modelo metodológico diseñado para su desarrollo, la carencia de un programa institucional que integre las TIC con las entidades del sector educativo, las falencias normativas para regular la modalidad semipresencial, la carencia de un entorno tecnológico adecuado para el proceso de aprendizaje-enseñanza, inadecuada gestión de TIC por las entidades del sector educativo y las limitaciones estructurales o de recursos tecnológicos necesarios para el desarrollo de sus actividades.

Dado el contexto problemático en la calidad de la educación virtual semipresencial en el Perú, Salgado (2015) realizó un estudio para explorar las experiencias de estudiantes y profesores en un programa de posgrado de modalidad virtual; concluyendo en un adecuado nivel de satisfacción con los cursos virtuales, a partir de la incorporación de factores claves como: el orden o estructura con que el profesor implementa el curso, la retroalimentación que ofrece el docente, la cordialidad, el grado de motivación, orientación e identificación con el grupo y el nivel de exigencia académica con el parámetro adecuado. No obstante, se manifiestan deficiencias en el aspecto metodológico y pedagógico de los docentes, producto de la falta de orden y estructura de las sesiones de aprendizaje, la escasa retroalimentación por parte del docente, sobrecarga de trabajos, relacionada con la falta de estructura y poco aprovechamiento de las potencialidades de la plataforma virtual.

Sin embargo, Durán (2015) desarrolla un estudio sobre la educación virtual como mecanismo adecuado para el desarrollo de competencias genéricas y para la adopción de buenas prácticas educativas dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje; concluye que la educación virtual es un medio adecuado para mejorar las competencias requeridas por el estudiante universitario y coadyuvan a su éxito profesional, dado que permite mejorar el proceso de aprendizaje con la adopción de buenas prácticas por parte del docente, requiriendo la aplicación de herramientas como Learning Application Systems (LMS), plataforma e-learning o plataforma virtual de aprendizaje, analizando su idoneidad a través de indicadores como: fácil navegación a través de la plataforma, acceso a los canales de comunicación para enviar y recibir mensajes, tiempo de respuesta con respuestas y feedback provisto por docentes y compañeros de clase; y alto nivel de calidad en las respuestas y el feedback provisto por docentes y compañeros de clase; a partir de dichos elementos es posible establecer los niveles adecuados de la educación virtual con enfoque en el desarrollo de capacidades de los estudiantes.

Asimismo, Hernández (2013) desarrolló una investigación para conocer el efecto de la incursión del Blended Learning en la educación semipresencial; concluyendo que el uso de TIC con

modalidades tradicionales, es aplicable a situaciones donde se prescinde de un aula virtual, especialmente cuando es necesario mayor dinamismo e interacción, con mayor grado de participación de los estudiantes, de tal forma que se requiere cierto grado de familiarización con las diferentes tecnologías, no solo en el aspecto recreativo sino en el ámbito escolar, lo cual representa un reto cada vez más mayor, al incluir mayor cantidad de plataformas y herramientas para la formación de la modalidad semipresencial.

Y eso lo confirma Valenzuela (2009) quien realizó un estudio sobre las implicancias y exigencias de la calidad educativa de programas de educación virtual; concluyendo que la calidad de los programas de educación virtual implica grandes retos para la definición, promoción y administración de la calidad de contenido y desarrollo; donde debe incorporarse elementos como: el grado de distancia entre los estudiantes y profesores, la definición de los periodos escolares, las interacciones síncronas y asíncronas, la naturaleza tecnológica de los recursos a utilizar; los que se orientan al mantenimiento de estándares de calidad adecuados para la modalidad educativa no presencial.

También, Cánepa (2004) realizó un estudio para analizar el modelo peruano de educación virtual, concluyendo que el proceso de formación virtual se sustenta en un modelo educativo, donde se desarrolla los programas académicos pertinentes definiendo la información y las estrategias a utilizar; el modelo organizacional, donde se define la estructura de las instituciones y los programas académicos para el aprendizaje; finalmente, el modelo tecnológico, donde se desarrollan las herramientas necesarias para la comunicación e interacción entre las estudiantes y los programas educativos, donde se pueda propiciar la participación masiva y de manera fluida, evitando las limitaciones propias de las modalidades presenciales de formación. Por otro lado Gómez y Macedo (2011) desarrollaron una investigación sobre la importancia de los programas virtuales en la educación superior peruana; concluyendo que las nuevas tecnologías de información y comunicaciones aporta en la formación de un ambiente virtual-social que permite las interacciones humanas de forma no presencial, en ese contexto se cimienta la educación para facilitar

el proceso de aprendizaje y la transferencia de conocimientos mediante el uso de redes modernas de comunicación; en consecuencia, las instituciones de educación superior deben consolidar los métodos, instrumentos y escenarios necesarios para la implementación de programas educativos a distancia, considerando que la migración de la educación a distancia parcial o total es un fenómeno inevitable con la inclusión de la tecnología.

La investigación es importante por su relevancia social, dado que contribuye al conocimiento de la problemática de la calidad educativa a nivel nacional, con la evaluación específica de la modalidad educativa a distancia, considerando sus desafíos como nuevo modelo de enseñanza-aprendizaje, en un contexto adaptado principalmente a una educación presencial, revelando sus principales dificultades asociadas a la percepción del estudiante, al aspecto social y cultural.

En lo concerniente al aspecto teórico, se ha recopilado y sintetizado los conocimientos adquiridos respecto a la calidad educativa en la modalidad a distancia, con la finalidad de caracterizar la problemática definida en el estudio. Además, el proceso de síntesis de la información permite delimitar adecuadamente la variable investigada, permitiendo su cuantificación a través de los modelos teóricos establecidos.

Con el presente estudio se busca aportar las bases teóricas y procedimentales necesarias para abordar la problemática principal del estudio en futuras investigaciones, sirviendo como fundamento referencial para su adecuado sustento.

Asimismo, se refleja un aporte metodológico, dado que aporta la creación de un marco procedimental basado en el método científico, a través del cual se desarrolla a nivel teórico y descriptivo una problemática existente en la realidad, que permite lograr un adecuado nivel de inferencia y posible generalización en el contexto nacional.

### *Calidad educativa*

De acuerdo con Pérez, Martínez y Rodríguez (1994) la conceptualización de calidad educativa difiere según la definición primigenia de educación, la cual consiste en la adquisición de aquellas cualidades propias de la persona, que la hacen manifestarse como poseedora de los aspectos

esenciales que determinan un tipo de comportamiento basado en buenos modales de dignidad personal y de respeto a los objetos y personas de su entorno. Mientras que, etimológicamente el concepto de educación parte de los vocablos latinos educare y educere, donde el primero de ellos alude a la acción externa para que se produzca la instrucción y la formación; el segundo, evoca la acción interna propia del ser humano para extraer de sí mismo la potencialidad que le conduzca a su propio perfeccionamiento (p. 21).

La educación involucra un proceso para el perfeccionamiento de cualidades y capacidades coincidentes con un comportamiento adecuado y dignidad personal, por lo cual debe estructurarse un programa formativo eficiente que considere elementos trascendentales para la asimilación de conocimientos.

Por otro lado, el término calidad proviene del latín *qualitas* que significa cualidad, lo cual lo convierte por su misma naturaleza en un concepto subjetivo y brinda al usuario la posibilidad de proponer su sentir y percepción por encima de la percepción de los demás; con lo cual puede establecerse que la calidad depende de las percepciones propias de cada individuo. Para Gairín (1999) la calidad se define como el “cumplimiento de ciertos parámetros de referencia o de ciertos estándares” (p. 76), la “satisfacción de las expectativas de los usuarios” (p. 76). La calidad se refiere al cumplimiento de los parámetros de satisfacción y expectativas de las personas, siendo producto de su percepción personal, los que se comparan con determinados estándares del propio individuo o aquellos diseñados con anterioridad.

Según Green (1993) la calidad debe entenderse en función al usuario, a partir de las condiciones y circunstancia en que la invoca; o también, desde una perspectiva absoluta, donde se considera un referente o estándar de calidad. Paredes (2000) asevera que “la calidad debe ser entendida como el conjunto de propiedades y características con las que cuenta un servicio público y social, las cuales le confieren la capacidad de propiciar al ciudadano la oportunidad efectiva para el ejercicio de sus derechos ciudadanos”, así como la capacidad de anticiparse y

responder a sus necesidades y requerimientos por encima de sus expectativas (p. 135). Sobre la calidad del servicio, se considera la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes a partir de sus propiedades y características, siendo producto de determinadas condiciones y circunstancias relacionadas con estándares de calidad.

De lo desarrollado previamente, se desprende que la calidad como cualidad se considera como un atributo o propiedad, que no depende la valoración; mientras que, la calidad entendida en términos absolutos, involucra atributos favorables en base a valores de referencia.

Respecto a la calidad educativa, Gairín (1999) la define como el “compromiso social, como respuesta satisfactoria a las necesidades educativas” (p. 76), teniendo en consideración que todo compromiso social debe articularse a los derechos individuales y colectivos de las personas, asociados a tres elementos principales: igualdad, equidad y inclusión.

“La calidad educacional comprendería un conjunto de propiedades distintivas, dinámicas, y relevantes de la educación, que permiten valorar y normar lo deseado en lo general y lo específico, al operacionalizarse en ciertos estándares orientadores” (Peralta, 2002, p. 34).

Es por ello, que la calidad educativa involucra la vinculación de diversos elementos para generar un entorno dinámico para la valoración de las acciones formativas realizadas, mediante estándares generalmente aceptados que sirven como elemento orientador de la búsqueda de calidad.

La calidad educativa es la materialización plena de los objetivos educativos en el desempeño personal y colectivo del estudiante, con sentido humano y proyección exitosa hacia el futuro, tanto en el ámbito personal, familiar y laboral, gracias a la intervención del docente y el soporte del sistema educativo en sus diferentes niveles (Gonzales, 2000).

Dentro de los factores que indican en la calidad educativa, se menciona:

Factores socioeconómicos, relacionados al uso de recursos necesarios para el aprendizaje a disposición del estudiante. Puede constituirse como una limitante para el acceso a una educación de calidad, cuando no se dispone de los bienes materiales de forma oportuna, entre los que destaca la vestimenta, la alimentación, lo útiles, la infraestructura, mobiliario, laboratorios, biblioteca y todos los elementos materiales necesarios para el desarrollo de las actividades pedagógicas.

Factores familiares, la presencia o ausencia de parientes cercanos al estudiante genera un estado anímico favorables o desfavorable durante la formación académica recibida; además, la proveniencia de un hogar en conflicto o familias disfuncionales, termina afectando el comportamiento del estudiante, lo cual tiene consecuencias directas con el desempeño académico logrado.

Factores situacionales o de contexto, el entorno educativo es un elemento preponderante en el proceso de formación y la calidad educativa; principalmente en aspecto sociales, políticos, económicos y culturales, que coadyuvan a la generación de políticas educativas con fundamentos en la equidad, justicia y calidad. Se vincula además, al aspecto presupuestal, de formación docente e inclusión de elementos tecnológicos en el proceso de enseñanza- aprendizaje, así como la preparación de los programas académicos y el currículo desarrollado; en la búsqueda del éxito y calidad educativa.

Factores profesionales, referido al área o campo de desarrollo profesional a donde se orienta la formación del estudiante; considerando el enfoque principal de las políticas estatales que se orientan al desarrollo de ciertos sectores productivos y de servicios; por lo cual, debiera focalizarse la formación académica a la inserción profesional, para cubrir la demanda existente en el país y pueda articularse la acción educativa con las necesidades de desarrollo estatales.

Para la calidad educativa confluyen elementos socioeconómicos, familiares, situacionales y profesionales, sin los cuales no podría considerarse la existencia de calidad educativa como tal, siendo esenciales para la satisfacción de necesidades y expectativas de las personas, en coincidencia con determinados estándares según la evolución de esta vertiente educativa.

### *Enfoques de calidad educativa*

En esta concepción de calidad se aprecia un enfoque humanista, que considera el crecimiento que ha de lograrse como producto de la educación en cada individuo, teniendo en cuenta sus necesidades, y que es resultado del replanteamiento sistemático de metas superiores, que le permiten desarrollarse plenamente como ciudadano (Paredes, 2000).

El enfoque de calidad educativa permite reconocer la naturaleza personal de la misma, siendo prevalente alcanzar un estado de desarrollo y auto realización mediante la satisfacción de necesidades formativas, lo cual involucra el cumplimiento de objetivos previamente establecidos.

### *Modelo de calidad educativa*

De acuerdo con Gento (2002), todo sistema de calidad de servicios se fundamenta en los siguientes principios: 1) Responsabilidad de la gestión, que involucra la política de calidad, objetivos de calidad, responsabilidad y autoridad de calidad, revisión de la gestión; 2) Estructura del Sistema de Calidad, que considera la espiral de calidad del servicio, documentación y registro de calidad, revisiones de calidad interna, personal y recursos materiales, personal (formación y desarrollo, comunicación) y recursos materiales; 3) Interacción con los clientes (p. 38).

Para el Consejo Escolar del Estado (2004) la calidad del sistema educativo involucra una realidad compleja sobre la que inciden factores de tipo personal, académico, organizativo, económico, social y político.

El modelo considera que la calidad en la educación tiene como raíz fundamental la eficiencia en la gestión y estructura de los sistemas educativos los que se erigen a partir de normas, políticas y recursos materiales, con los que se busca dar cumplimiento a expectativas de los usuarios.

### *Evolución histórica de la calidad educativa virtual*

De acuerdo con Rasco, el enfoque cualitativo de la calidad adquiere preponderancia a mediados de la década de 1960, coincidiendo con una crisis en el estado benefactor que da paso al neoliberalismo y con éste al desarrollo de iniciativas privadas y a una reestructuración generalizada de medios y formas de producción en la que jugaron un papel central las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (Rodríguez, 2010).

La educación virtual trascendió a través de tres generaciones en el último siglo, que de acuerdo con Garrison (1985) y Garrison (1989) considera la educación por correspondencia, la multimedia y telemática.

En el proceso de educación por correspondencia, se prioriza el uso de textos rudimentarios, imprentas y los servicios postales para la comunicación y el desarrollo de programas formativos. Dicho proceso educativo tuvo lugar a finales del siglo XIX y principios XX (García, 2005).

La segunda vertiente corresponde la enseñanza multimedia, la que se sitúa cronológicamente en los años de 1960, donde se incorporan diversos recursos audiovisuales para la presentación de contenido y para el proceso formativo en su totalidad, con grabaciones de voz y videos, apoyados por la radio o la televisión. Se prioriza el proceso de producción, diseño y generación de material didáctico, en lugar de las interacciones de los estudiantes y docentes, lo cual se considera un aspecto secundario en el proceso educativo a distancia (García, 2005).

La tercera generación, que inicia en 1980 hasta el tiempo contemporáneo, donde la educación virtual integra las telecomunicaciones para la formación de espacios virtuales de aprendizaje, con la inclusión de medios educativos diseñados a través de herramientas informáticas (García, 2005).

Respecto a las vertientes de la educación a distancia, se transitó por diversos hitos históricos en el siglo XX y XXI, donde se cimentó la educación a través del uso de la correspondencia, posteriormente se incorporaron elementos multimedia y materiales educativos diseñados con herramientas audiovisuales. Por último, la educación a distancia incorpora a las telecomunicaciones para

la formación de espacios de interacción y aprendizaje, con lo que se limita de manera relevante la confluencia de elementos comunicativos, dando prioridad a la comunicación offline y la presentación de medios formativos asíncronos.

### *Modelo de Peralta*

Peralta (2002) reconoce el modelo de calidad educativa con los siguientes elementos: 1) Actividad, haciendo referencia al rol constructivo que corresponde al estudiante en su aprendizaje. 2) Integralidad, el cual permite asegurar que se abarquen todos los aspectos de la personalidad y del desarrollo del estudiante, siendo necesaria la participación de diversos agentes mediante los cuales se logre el vínculo con la realidad que lo circunda. Considera que, aún contando con la voluntad de la persona encargada de la educación, por sí sola no podrá conjugar lo que otras instancias pueden ofrecer como aportes, reafirmando que la educación es una tarea de todos. 3) Participación de la familia y de la comunidad, reconociendo que los primeros educadores son los padres, los cuales siempre tienen que aportar a la educación de sus hijos, fundamentalmente en lo afectivo. 4) Pertinencia cultural, referida a la necesaria adecuación a los valores y expresiones de la cultura de la persona, así como a los de su familia y la comunidad donde se desarrolla. 5) Relevancia de los aprendizajes, referido al desafío que representa para la educación la selección de objetivos, contenidos, actividades y estrategias dirigidas a los estudiantes.

Para el modelo referido, se incorporan aspectos propios de la personalidad y voluntad del estudiante, los que se relaciona con elementos culturales, familiares y comunitarios, con los que se busca desarrollar el proceso de aprendizaje de manera conjunta y coordinada, siendo requerida la sinergia de dichos elementos para alcanzar los objetivos académicos planteados.

### *Modelo de calidad de educación a distancia*

Moreno (2007) resalta que para la evaluación de la calidad en educación a distancia habría que tomar en cuenta al menos tres perspectivas: a) desde la calidad que tiene como modalidad educativa el cumplimiento de lo que se espera de ella como tal; b) como hecho educativo independientemente de su modalidad, y c) lo que aporte como elemento de una estrategia amplia que comprenda diversas modalidades. A partir de lo cual se genera la estructura para su evaluación considerando 5 factores básicos. 1) Expectativas: estudiante, instituciones, organismos financieros, empleadores y sociedad. 2) Promesas: mayor cobertura con equidad; adecuación a las condiciones de vida, trabajo y estudio; apoyo y promoción de la autogestión; y superación de los problemas de tiempo y espacio. 3) Procesos clave: la comunicación educativa; el acceso a la información y el conocimiento; los ambientes de aprendizaje; los procedimientos de evaluación y acreditación, y la gestión institucional académica y administrativa. 4) Función estratégica: como elemento y proceso estratégico de las políticas educativas generales. 5) Finalidad: realimentar la toma de decisiones en las políticas; orientar y conocer la calidad de la oferta educativa; mejora continua e innovación.

Para la calidad de educación a distancia según Moreno, deben confluir elementos relacionados a las expectativas de los estudiantes con la cobertura tecnológica adecuada, la gestión institucional, organización y administración adecuada para la continua asimilación de contenidos e innovación.

### *Modelo Teórico para la Comunidad Virtual de Aprendizaje*

Según Pariente (2010) la educación virtual se manifiesta a través de cinco componentes, entre los que se menciona: (a) La dimensión intencional, que involucra el conjunto de objetivos educativos; (b) La dimensión pedagógica, donde se considera el contenido, los métodos utilizados y el ambiente virtual para el proceso de enseñanza-aprendizaje; (c) La dimensión personal, la cual se constituye por el aspecto conductual de la comunidad educativa en su conjunto, donde están inmersos los participantes,

docentes y las instituciones educativas; (d) La dimensión contextual, que involucra a la influencia del entorno sobre la naturaleza del proceso de aprendizaje, donde se manifiesta un efecto a nivel político, cultural, social y económico, afectando además al ámbito familiar y personal; (e) La Dimensión Organizacional, donde se manifiesta el soporte de infraestructura que aporta las TICs, así como el aspecto administrativo de las instituciones involucradas.

Para la educación virtual a distancia se requiere la interacción de factores personales, pedagógicos, organizacionales y de contexto, con los que se diseña un entorno de enseñanza- aprendizaje favorable al estudiante, sin necesidad de su interacción directa con los docentes, dado que existen herramientas tecnológicas específicas para la generación de conocimientos y el desarrollo de la creatividad.

#### *Modelos de calidad en la gestión institucional de la educación a distancia*

De acuerdo con Moreno (2005) para la gestión institucional como parte del modelo educativo a distancia, debe considerarse como elemento principal a la Gestión de procesos académicos, de la cual confluyen los siguientes elementos: 1) Apertura, 2) Políticas y macroprocesos, 3) Respeto a la diversidad, 4) Organización y administración, 5) Entorno tecnológico, 6) Cobertura con equidad, 7) Microprocesos y 8) Trabajo en red.

Para Moreno, la gestión institucional es un factor preponderante de la calidad educativa virtual, dado que sustenta adecuadamente el aprendizaje, con la creación de políticas y procesos de enseñanza, para asegurar la participación en los entornos tecnológicos creados.

#### *Modelo de calidad educativa Servqual*

El modelo permite evaluar la calidad en los servicios prestados por una organización, para analizar los procesos que presentan deficiencia para eliminarlas o evitarlas, consiguiendo la recompensa de sus clientes y, por tanto, una mayor rentabilidad

y participación en el mercado. Incorpora cinco dimensiones: 1) Elementos tangibles, involucra la apariencia de los materiales físicos; 2) Confiabilidad, se requiere que el servicio sea fiable y un desempeño preciso; 3) Capacidad de respuesta, considera prontitud y utilidad; 4) Garantía, desarrolla la pericia, cortesía, credibilidad y certidumbre; y 5) Empatía, por el fácil acceso, buena comunicación y comprensión del usuario. El modelo busca determinar nivel de expectativa y de percepción en cada una de las cinco dimensiones, de modo que se puede llegar a comprender la satisfacción que existe alrededor de la calidad del servicio educativo brindado. La escala de medición de calidad educativa virtual basada en la Escala Servqual, considera elementos tangibles e intangibles en la evaluación del cumplimiento de expectativas y percepciones de los estudiantes, con los que se busca satisfacer sus necesidades formativas.

### **Modelo de calidad Net-Learning**

Para la calidad en educación virtual, según Tralbaldo y Mendizabal (2015), se considera un modelo de evaluación parcial que comprende la auditoría del trayecto formativo, considerando los siguientes campos de acción: 1) Diseño instruccional, involucra a los procesos de planificación, preparación y el diseño de los recursos y ambientes necesarios para que se lleve a cabo el aprendizaje; 2) Tutoría, donde el rol de los tutores resulta un componente fundamental en la acción formativa; 3) Material didáctico, es uno de los aspectos clave de cualquier propuesta de formación virtual a evaluar son los materiales y recursos sobre los que se desarrollan los contenidos y las consignas de actividades propuestas; 4) Ambiente virtual, es el entorno donde se ubican los recursos didácticos y se producen las interacciones para lograr el aprendizaje; el cuál no se limita al marco de una plataforma educativa o aula virtual y puede incluir redes sociales abiertas o cerradas u otros espacios del sistema que ayuda al participante a tomar el control y gestión de su propio aprendizaje (PLE); 5) Soporte, apoyo y gestión administrativa, consideradas aquellas variables que impactan directamente en el desarrollo de la acción formativa; y 6) Valoración de los resultados, donde la implantación

de una solución e-learning requiere una inversión que se justifica si existe un retorno en función del propósito para el que fue concebida. Los beneficios no siempre se miden en términos económicos, sino que pueden ser otras variables intangibles.

Lo relevante del modelo de Net-Learning es la incorporación del rol tutor en la educación virtual, dado que se considera la importancia de la guía y soporte de un especialista durante el proceso formativo, en busca de cumplir con los objetivos de aprendizaje programados.

### **Modelo Blended Learning**

La modalidad Blended Learning se refiere a la atención concentrada en las tecnologías de la información y comunicación con ampliación a la educación y cultura; siendo sus componentes principales: lectura, autodidactismo, aplicaciones computacionales, tutorías/ tutoriales, colaboración (comunicación; e-mail) y evaluación (CAT- Computer Adapted Testing). El enfoque principal del modelo implica el incremento en la participación del estudiante, siendo el único responsable de su aprendizaje, permitiendo fomentar la construcción de una personalidad autodidacta.

La educación virtual que tiene lugar en las modalidades formativas semipresenciales y a distancia, presenta un alto grado de autodidactismo a partir de la necesidad de los estudiantes de ahondar por sus propios medios en contenidos que no son totalmente desarrollados por las clases online dictada por los docentes, siendo insuficiente por la naturaleza misma de esta modalidad educativa; ello implica, la orientación hacia la investigación y generación de conocimiento por cuenta propia. Esta característica de la modalidad formativa virtual, se vincula directamente con la voluntad propia del estudiante y su deseo de superación.

### *Marco normativo y legal de la educación semipresencial y a distancia*

El marco normativo en el Perú que avala la educación semipresencial, se fundamenta en la Constitución Política como fuente primigenia, en la Ley N° 28044 Ley General de Educación y sus modificatorias, así como la Ley N° 30220 Ley Universitaria; en ambos

documentos normativos se desarrolla el marco legal de la modalidad a distancia, complementaria a la educación presencial, normalmente desarrollada. El artículo 47° de la mencionada ley, prevé la educación a distancia como una de las modalidades formativas de las casas superiores de estudio, la cual se desarrolla a partir de entornos virtuales de aprendizaje, que deben tener los mismos estándares de calidad que las modalidades presenciales. Asimismo, los estudios de pregrado de educación a distancia no pueden superar el 50% de créditos del total de la carrera bajo esta modalidad; mientras que, los estudios de maestría y doctorado no podrán ser dictados exclusivamente bajo esta modalidad.

En el contexto de la pandemia por COVID 19, se emite la Resolución Viceministerial N.° 085-2020-MINEDU, la cual tiene como finalidad orientar a las universidades públicas y privadas y a las escuelas de posgrado, respecto de las estrategias a implementar a partir de la declaratoria de emergencia sanitaria, para la continuidad del servicio educativo superior universitario.

El estado peruano con su política de modernización, busca la incorporación de la tecnología en los principales procesos que rigen su actividad; siendo la educación uno de los elementos fundamentales de desarrollo, a partir de lo cual se emprende una serie de iniciativas para normar y reglamentar el uso de la tecnología en el proceso de enseñanza, siendo importante su incorporación progresiva en las instituciones de educación superior principalmente, para la adecuada inserción de los ciudadanos en la sociedad 4.0 que tiene lugar en estos días.

La calidad educativa virtual en estudiantes de la modalidad semi presencial en el Perú.

La calidad de educación virtual en estudiantes de la modalidad semipresencial en el Perú se acercan a: Modelo de Peralta por contar los elementos de actividad, integridad, participación de la familia y de la comunidad, pertinencia cultural y relevancia de los aprendizajes, la cual permite en la perseverancia y voluntad, siendo estos elementos una fortaleza para el estudiante en el logro de sus objetivos académicos. Por otro lado Modelo de calidad Net-Learning, tiene por objetivo elevar la calidad educativa del país porque no existen límites geográficos ni temporales, asimismo incorpora el rol del tutor durante el proceso formativo del estudiante, el modelo cuenta con elementos fundamentales como: diseño instruccional, tutoría, material didáctico, ambiente virtual, soporte y valoración de los resultados, es un principio fundamental de la metodología, porque pone al estudiante en el centro del aprendizaje en un entorno donde se derrumban muros, lugares geográficos y horarios de tutoría es una de las herramientas más poderosas en el proceso de aprendizaje del estudiante en el siglo XXI.

Por otra parte, el Modelo Blended Learning permite presentar el autodidactismo por ser el único responsable de su aprendizaje generando conocimiento por su propia cuenta del estudiante y deseo de superación además de recibir mentoría y acompañamiento tanto de los docentes y los demás estudiantes debido al acceso de plataforma brindando la posibilidad al alumno para discutir y compartir con otros sus experiencias en grupo.

## CONCLUSIONES

La calidad educativa en su modalidad semipresencial afronta serias dificultades en el Perú, puesto que la creciente necesidad de incorporar la tecnología a los procesos formativos, no considera la falta de preparación imperante en el sistema educativo nacional, considerando además la reducida cobertura en conectividad y acceso a plataformas digitales principalmente en zonas rurales, lo cual indica la presencia de un brecha tecnológica evidente en

comparación con las ciudades más desarrolladas del país.

La calidad educativa virtual se desarrolló históricamente a través de la correspondencia a inicios del siglo XX, del desarrollo de herramientas y medios audiovisuales en los años 60' y la incorporación de las telecomunicaciones en el proceso educativo a partir de los años 80', los que se han perfeccionado hasta el uso de plataformas digitales y creación de comunidades completamente virtuales en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Los modelos de calidad educativa virtual que se desarrolla en las modalidades de educación semipresencial y a distancia, considera a Moreno (2007) quien incorpora elementos relacionados con la cobertura tecnológica, gestión institucional, organización y administración de los entornos de formación no presenciales; la formación de una Comunidad Virtual de Aprendizaje con factores de naturaleza personal, pedagógica, organizacional y del entorno; lo mismo que el modelo de Moreno (2005), que considera la inclusión de políticas y procesos adecuados para la gestión institucional en busca de calidad educativa virtual; además, del modelo Blended Learning que concentra el uso de tecnologías de la información y comunicaciones para formar espacios de aprendizaje mediante el autodidactismo. La calidad educativa virtual se puede evaluar a través del modelo Net-Learning y Servqual, para lo cual se incorporan elementos tangibles e intangibles vinculados con el proceso formativo.

Finalmente, en el Perú se han diseñado instrumentos normativos adecuados para la incorporación, regulación y reglamentación en la educación virtual, con lo que se pretende mantener niveles de calidad educativa adecuados con la incorporación de las tecnologías de información y comunicaciones en los programas formativos de las modalidades semipresenciales en educación superior.

## REFERENCIAS

- Cánepa, C. (2004). Un modelo peruano de educación virtual: El caso de la universidad virtual de la UNMSM. *Revista de Investigación de Sistemas de Información*, 1(1):87-92
- Carrión, J. (2004). Una mirada crítica a la enseñanza a distancia. *Revista Iberoamericana de Educación* (1):1-12
- Consejo Escolar del Estado (2004). Informe sobre el estado y situación del sistema educativo.
- Consejo Escolar del Estado. Madrid: Ministerio de Educación y Ciencia.
- Cueto, S. (2016). Innovación y calidad en educación en América Latina. Lima: ILAIPP
- Durán, R. (2015). La Educación Virtual Universitaria como medio para mejorar las competencias genéricas y los aprendizajes a través de buenas prácticas docentes. (Tesis doctoral). Universidad Politécnica de Catalunya, España
- García, L. (2005). Historia de la educación a distancia. *Universidad Nacional de Educación a Distancia*, (1):8-27.
- Garrison, D. (1985). Three generations of technological innovation in distance education. *Distance Education*. N1 6, pp. 235-241.
- Garrison, D. (1989). *Understanding distance education*. Londres: Routledge
- Gento, S. (2002). *Instituciones educativas para la calidad total*. (3a ed.). Madrid: Editorial La Muralla
- Gómez, L. y Macedo, J. (2011). Importancia de los programas virtuales en la educación superior peruana. *Investigación Educativa*, 15 (27): 113-1226
- Gonzales, T. (2000). *Evaluación y gestión de la calidad educativa: un enfoque metodológico*. Málaga: Aljibe
- Hernández, J. (2013). *Renovación del proceso enseñanza-aprendizaje superior bajo el modelo semipresencial: Blended Learning* (Tesis para obtener el grado de Licenciada en Ciencias de la Comunicación). Universidad Nacional Autónoma de México, México
- Ley General de Educación N° 28044. 28 de julio de 2003.

- López, M. y López, J. (2016). La calidad de la educación en las primeras edades. CELEP. UNESCO. Revista Reflexiones. Cuba
- Morán, F. (2018). La Modalidad de Educación Semipresencial en el Sistema Nacional de Educación Ecuatoriano. (Tesis para optar el grado profesional de Doctor en Educación). Universitat de Barcelona, España
- Moreno, M. (2007). La calidad de la educación a distancia en ambientes virtuales. Revista Apertura, 7(6):19-31
- Moreno, M. (2005). Criterios de calidad para la gestión de la educación a distancia en el Sistema de Universidad Virtual de la Universidad de Guadalajara. Guadalajara, México: Universidad de Guadalajara
- Paredes, C. (2000). Hacia una Educación Inicial de calidad en América Latina. En Temas de Educación en Latinoamérica. Calidad y modalidades alternativas en Educación Inicial. La Paz, Bolivia: Editorial CERID/MAYSAL
- Pariente, J. (2010). Propuesta de modelo para un sistema de educación a distancia. Centro de Excelencia Universidad Autónoma de Tamaulipas, 5(1):1-10
- Peralta, M. (2002). La calidad en la educación infantil. En Una Pedagogía de las oportunidades. Chile: Editorial Andrés Bello.
- Pérez, R., Martínez, C. y Rodríguez, G. (1994). Centros educativos de calidad. Madrid: ITE de CECE
- PUCP (2020). Los retos de la educación a distancia en el Perú. Asociación de egresados y graduados. Recuperado de: [https://aeg.pucp.edu.pe/tema\\_central/educacion-a-distancia-en-el-peru/](https://aeg.pucp.edu.pe/tema_central/educacion-a-distancia-en-el-peru/)
- Rodríguez, E. (2015). La educación superior en Chile y el rol del mercado: ¿culpable o inocente? *Ingeniare*, 20(1), 126-135
- Rodríguez, W. (2010). El concepto de calidad educativa: Una mirada crítica desde el enfoque histórico cultural. *Revista Electrónica publicada por el Instituto de Investigación en Educación Universidad de Costa Rica*, 10(1), 1-28
- Salgado, E. (2015). La enseñanza y el aprendizaje en modalidad virtual desde la experiencia de estudiantes y profesores de posgrado (Tesis de Doctorado). Universidad Católica de Costa Rica, San José, Costa Rica

- Trabaldo, S. y Mendizabal, V. (2015). Modelo de calidad para propuestas de educación Virtual. Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Innovación y Educación. Buenos Aires
- UNESCO (2005). Informe de seguimiento de la EPT en el Mundo. Educación para todos los imperativos de la calidad. UNESCO
- Valenzuela, J. (2009). La calidad en la educación virtual: ¿son los estándares una camisa de fuerza para las instituciones educativas? *Revista Iberoamericana de Investigación en Educación Superior*, 1: 25-39