

Gestión de calidad en la educación a distancia. Caso de una maestría de gerencia en salud

Quality Management in Distance Education. The Case of a Master's Degree Course in Health Management

Judith Inmaculada Francisco^{1*}

Manuel Ramón Blanco¹

Diana Marisela Vuele Duma²

Tamara Rodríguez Quintana³

¹Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Quito, Ecuador.

²Universidad Nacional de Loja. Quito, Ecuador.

³Universidad Técnica Particular de Loja. Quito, Ecuador.

*Correo electrónico: judithfrancisco@gmail.com

RESUMEN

Introducción: La vigilancia permanente de la calidad constituye un requerimiento ético y un compromiso de las universidades actuales, como garantía de la formación de profesionales con elevada sensibilidad social.

Objetivo: Desarrollar un modelo de gestión de calidad en la educación a distancia, idóneo para la maestría de Gerencia en Salud para el Desarrollo Local, basado en las necesidades detectadas por los estudiantes y en las experiencias de buenas prácticas en esta modalidad.

Métodos: Se realizó una investigación acción, con adaptación parcial de la metodología del marco lógico, en un posgrado administrado en la modalidad a distancia en la Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador. La experiencia se desarrolló mediante un diagnóstico de las debilidades académicas y administrativas de la maestría, a partir del cual se diseñó, implementó y evaluó un modelo de gestión de calidad, basado en las necesidades detectadas por los estudiantes, y en la revisión de estándares y experiencias de calidad. Asimismo, con un nivel de confianza de 95 %, una precisión de 3 % y una

proporción de 5 %, se calculó el tamaño muestral de 108 informantes, seleccionados al azar de una población de 230 estudiantes.

Resultados: Los resultados indicaron que todos los elementos incluidos en el modelo fueron útiles para mejorar la calidad del programa. Sin embargo, se necesita continuar fortaleciendo la calidad de atención tutorial, especialmente en cuanto a los tiempos de respuesta, la afectividad de los mensajes y la empatía demostrada en los procesos de realimentación.

Conclusiones: Es prioritario mejorar los aspectos administrativos implicados en las actividades presenciales, así como dar seguimiento continuo a los elementos del modelo mediante la ampliación de otros aspectos considerados en las teorías educativas y en los estándares de calidad nacional e internacional.

Palabras clave: educación a distancia; calidad de la educación; mejora de la educación; gestión académica.

ABSTRACT

Introduction: Permanent quality monitoring constitutes an ethical requirement and a commitment of universities nowadays, as a guarantee for the training of professionals with high social sensitivity.

Objective: To develop a quality management model in distance education, suitable for the master's degree course in Health Management for Local Development, based on the needs detected by the students and experiences of good practices in this modality.

Methods: An action research was carried out, with partial adaptation of the logical framework methodology, in a postgraduate course administered in the distance modality at Particular Technical University of Loja, Ecuador. The experience was developed through diagnosis of the academic and administrative weaknesses of the master's degree course, from which a quality management model was designed, implemented and evaluated, based on the needs detected by the students as well as the revision of quality standards and experiences. Likewise, with a confidence level of 95%, an accuracy of 3%, and a proportion of 5%, we calculated the sample size of 108 informants, randomly selected from a population of 230 students.

Results: The results indicated that all the elements included in the model were useful to improve the quality of the program. However, it is necessary to continue strengthening the quality of tutorial attention, especially in terms of response times, the affectivity of messages, and the empathy demonstrated in the feedback processes.

Conclusions: It is a priority to improve the administrative aspects involved in face-to-face activities, as well as to monitor continuously the elements of the model by expanding other aspects considered in educational theories and in national and international quality standards.

Keywords: distance education; education quality; education improvement; academic management.

Recibido: 10/03/2018

Aceptado: 12/10/2018

INTRODUCCIÓN

Un imperativo ético y un compromiso de las universidades de estos tiempos es la vigilancia permanente de la calidad, como fundamento de su desarrollo armónico y garantía de la formación de profesionales con elevada sensibilidad social.⁽¹⁾ Aunque la calidad ha resultado una preocupación multidimensional, dominante para la educación superior en general,⁽²⁾ constituye un requerimiento que pareciera exigirse mucho más a la modalidad a distancia, a pesar de que sus propósitos comparten fines comunes con la educación presencial, como el de aportar al desarrollo de la sociedad y a los desafíos establecidos en las metas de la nación.

En concordancia con las tendencias internacionales, el aseguramiento de la calidad de la educación superior es un requerimiento tácitamente indicado en el Reglamento de Régimen Académico del Ecuador.⁽³⁾ Específicamente para la educación a distancia y virtual, este reglamento exige la excelencia en los medios de aprendizaje, el funcionamiento idóneo de ambientes virtuales, la asistencia tutorial pertinente, la adecuada comunicación con los estudiantes y la atención oportuna de sus dificultades. Por ello, entre las condiciones para ofertar programas de posgrado a distancia de calidad se establece la eficiencia en la mediación del aprendizaje autónomo, a través de recursos didácticos, físicos y digitales, que se complementa con una labor docente oportuna y el respaldo administrativo a través de los centros de apoyo de los que disponga la universidad.⁽⁴⁾

Amparada en el Reglamento de Régimen Académico del Ecuador, la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL) oferta la maestría Gerencia en Salud para el Desarrollo Local (MGSDL) en modalidad a distancia, que combina actividades docentes y de trabajo autónomo con medios impresos y una plataforma virtual. Para el momento en que se desarrolló la investigación estaban matriculados 230 estudiantes, provenientes de todas las provincias del país, quienes accedieron a este programa formativo con el propósito de actualizar sus competencias para la gerencia idónea en instituciones de salud. Por ser en su mayoría profesionales en servicio, hacen uso de esta modalidad como una vía para armonizar los compromisos personales con el desarrollo de sus metas de formación.

De acuerdo con la Red Iberoamericana para la Acreditación de la Calidad de la Educación Superior (RIACES), la calidad representa el grado en el que un conjunto de rasgos diferenciadores inherentes a la educación cumple con las expectativas o necesidades establecidas.⁽⁵⁾ En el caso de la educación virtual estos rasgos pueden ser: la satisfacción de los usuarios, la excelencia del sistema, la efectividad de los procesos y el buen impacto social del programa educativo;⁽⁶⁾ asimismo, el uso de herramientas web eficientes, apoyadas en una red de servicios adicionales,⁽⁷⁾ el acompañamiento tutorial y la interacción humana en las distintas actividades formativas.⁽⁸⁾

Se prioriza también el apoyo a la formación profesional entre las dimensiones que afectan, directa e indirectamente, la gestión de la calidad y el desempeño de los estudiantes. Esto incluye: a) la labor de enseñanza, b) el manejo de las tecnologías y el entorno virtual de aprendizaje, c) el equipamiento, la plataforma y la infraestructura, y d) el bienestar estudiantil.⁽⁹⁾ Adicionalmente, *Carmona y Rodríguez* señalan el contar con una gestión administrativa y un diseño funcional de los contenidos didácticos, de tal manera que estos respondan a un propósito y una intencionalidad educativa.⁽¹⁰⁾

De igual forma, estudios previos que analizaron las perspectivas y la satisfacción de los estudiantes con respecto a los escenarios de aprendizaje en un posgrado virtual, destacan la importancia de contar con escenarios didácticos menos reproductivos, y más críticos y creativos. Además, resaltan el fortalecimiento de la interacción entre estudiantes y docentes como una condición esencial para lograr acuerdos en torno a los significados de los contenidos de aprendizaje, por lo cual se debe procurar una mejora considerable del entusiasmo y el compromiso con la función tutorial, para responder las dudas de manera oportuna y otorgar realimentación pertinente a las actividades de los estudiantes.⁽¹¹⁾

De acuerdo con lo anterior, aunque la actitud hacia las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y la formación tecnológica son clave para el desempeño de los docentes,⁽¹²⁾ el verdadero desafío de los sistemas educativos a distancia no resulta exclusivamente su capacitación tecnológica, sino privilegiar su formación metodológica, la cual implica el desarrollo de competencias para el diseño de actividades y recursos de aprendizaje, así como para el uso de las herramientas didácticas idóneas, incluyendo a las TIC.⁽¹³⁾ La eficacia del uso de estas se halla en el rigor de los planteamientos pedagógicos que sustentan el diseño instruccional, la tutoría integral, la comunicación e interacción, la organización institucional y las tecnologías empleadas.⁽¹⁴⁾

Por ello, hay que asegurar la inducción docente en cuanto al uso de la plataforma virtual y la presentación ordenada de los contenidos, como también la planificación didáctica anticipada, incluyendo objetivos, habilidades, contenidos, metodología, evaluación, horarios de tutorías y actividades.⁽¹⁵⁾

Con los antecedentes descritos se adaptó parcialmente la Metodología del Marco Lógico (MML) para establecer los siguientes objetivos de investigación:

- Objetivo General:
 - Desarrollar un modelo de gestión de calidad para la educación a distancia en la maestría Gerencia en Salud para el desarrollo local.
- Objetivos específicos:
 - Diagnosticar las debilidades académicas y administrativas percibidas por los estudiantes de la maestría.
 - Diseñar un modelo de gestión de calidad para la maestría, estructurado de acuerdo con las necesidades detectadas y en experiencias científicas de buenas prácticas en la modalidad.
 - Implementar el modelo de gestión diseñado.
 - Validar la utilidad del modelo en el fortalecimiento de la calidad de los procesos académicos y administrativos de la maestría, siguiendo los indicadores y medios de verificación propuestos.

MÉTODOS

Tipo de investigación

Se realizó una investigación acción, la cual tuvo como propósito resolver problemas cotidianos y mejorar las prácticas concretas.⁽¹⁶⁾ Se adaptó la MML, orientada a la solución de problemas específicos y al fortalecimiento de la gestión en un contexto determinado.⁽¹⁷⁾

Universo y muestra

Con un nivel de confianza del 95 %, una precisión del 3 % y una proporción del 5 %, se calculó un tamaño muestral de 108 informantes, los cuales fueron seleccionados al azar de una población de 230 maestrantes que cursaban este programa de posgrado.

Variables

La variable gestión de calidad académico-administrativa se operacionalizó en cuatro dimensiones: 1) calidad de la función tutorial, 2) calidad en el manejo de trámites, requerimientos y reclamos, 3) calidad en la operatividad de las aulas virtuales y 4) calidad del diseño, y distribución de materiales didácticos y evaluaciones.

Aspectos éticos

Se remitió a todos los informantes la hoja de información descriptiva de las características del proyecto, la voluntariedad de participación y el compromiso de los investigadores. Quienes respondieron el instrumento lo hicieron libremente, sin recibir retribución, presión o manipulación de ninguna índole.

Procedimiento para la obtención de información

La investigación se llevó a cabo en las cuatro fases siguientes:

1. Diagnóstico de la situación. Se realizó a inicios del período octubre 2016-marzo 2017, mediante la aplicación de un cuestionario virtual, una auditoría de las aulas virtuales y una sistematización de los requerimientos en la herramienta de trámites administrativos. El cuestionario permitió identificar y sistematizar expectativas no satisfechas en los estudiantes y fue enviado a través de la mensajería interna de la coordinación.

En la auditoría de las aulas virtuales se utilizó la rúbrica de la Dirección de Posgrados, con la cual se verificó la disponibilidad de los recursos y las actividades mínimas que debe contener un curso. Asimismo, la sistematización de requerimientos se realizó en dos jornadas de trabajo, al identificar en la plataforma administrativa las solicitudes remitidas por los maestrantes, quienes reflejaron, de alguna manera, las debilidades de la gestión.

2. Diseño de soluciones y construcción del modelo de gestión de la calidad de la maestría. Los hallazgos determinados en la fase diagnóstica fueron contrastados con estándares de calidad de la educación a distancia y con resultados de experiencias de gestión educativa exitosa en esta modalidad. Se elaboró el árbol de problemas y se organizaron las propuestas de solución en el árbol de objetivos, tal como lo sugiere la MML. Se construyó el modelo de gestión de calidad, organizado de acuerdo con los estándares que requerían ser fortalecidos.
3. Implementación del modelo de gestión propuesto. Se llevó a cabo durante el segundo bimestre del período octubre 2016-febrero 2017 y todo el ciclo abril-agosto 2017. Se pusieron en marcha las estrategias pertinentes para mejorar la calidad académica y administrativa del programa.
4. Evaluación de la gestión desarrollada para el fortalecimiento de la calidad académica y administrativa del programa. Consistió en la aplicación de un cuestionario virtual, elaborado de acuerdo con las matrices de seguimiento del marco lógico, específicamente con los indicadores y medios de verificación de cada uno de los resultados esperados.

Técnicas e instrumentos

Para el desarrollo de la fase diagnóstica y en la evaluación de la efectividad del modelo se utilizó un cuestionario constituido por 30 preguntas cerradas, que abordaban cuatro dimensiones asociadas con la calidad de los programas a distancia, mediados por entornos virtuales. Las dimensiones fueron las siguientes: a) labor tutorial, b) manejo de trámites, requerimientos y reclamos, c) operatividad de las aulas virtuales y d) diseño y distribución de materiales y evaluaciones. Este cuestionario fue enviado a través de correo electrónico a los participantes y, previo a su aplicación, se validó mediante juicio de tres expertos con formación en docencia, investigación educativa y evaluación.

En la auditoría de las 24 aulas virtuales de la maestría se utilizó una rúbrica aprobada por la Dirección de Posgrados para verificar el cumplimiento de la atención tutorial. Incluía criterios como: publicación de la guía didáctica, indicaciones para el trabajo a distancia, desarrollo de actividades académicas de acuerdo con el plan docente, publicación de convocatorias para el trabajo colaborativo, anuncios de actividades y lecturas recomendadas, y correspondencia entre las aulas de los tutores y el docente principal.

Asimismo, se dejaba espacio para juzgar el cumplimiento de las actividades síncronas y asíncronas planificadas, y para la calidad de las tutorías realizadas, debido a que las comunicaciones quedaban registradas en el aula virtual.

En la organización y sistematización de los trámites administrativos se utilizó un cuaderno de trabajo, en el que se estructuró un formato de cuatro columnas. La primera priorizó los requerimientos; la segunda, su clasificación académica o administrativa; la tercera señaló a las personas responsables de atenderlos; y la cuarta, su fecha de solución.

Participantes

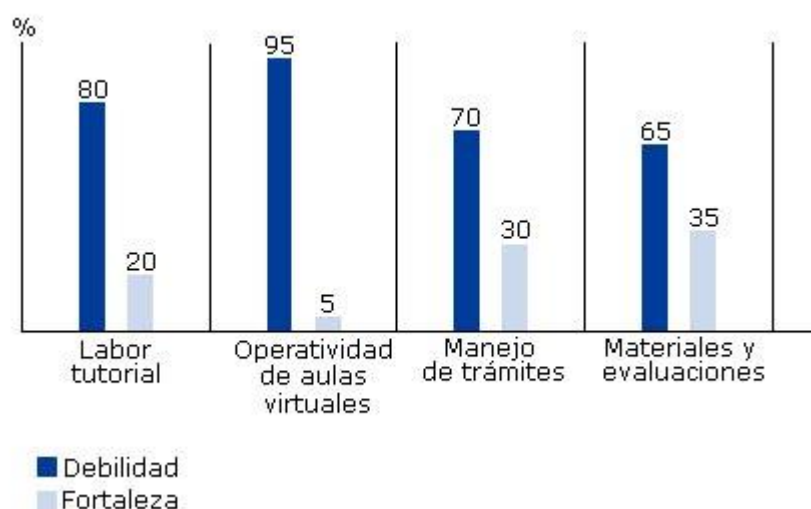
Fueron seleccionados 108 participantes al azar, quienes recibieron el cuestionario diagnóstico a través de la mensajería interna de la coordinación. En las instrucciones se explicó el propósito de la investigación, y el carácter confidencial y voluntario de la información requerida.

RESULTADOS

La muestra participante del estudio estuvo conformada de la siguiente manera: 73,1 % mujeres y 26,9 hombres. El 75 % eran empleados públicos y el 25 %, empleados particulares. El 67,6 % se ubicó en el rango de edad entre 25 y 34 años, 25 % tenía entre 35 y 44 años, y 7,4 % estaban entre 45 y 54 años.

Resultados de la fase diagnóstica

Al indagar acerca de las debilidades de la gestión académico administrativa de la maestría, tal como se muestra en la figura 1, el 95 % de los encuestados señaló aspectos relativos a la operatividad de las aulas virtuales, el 80 % mencionó elementos de la labor tutorial, el 70 % consideró como una debilidad el manejo de trámites y reclamos, mientras que el 65 % destacó la calidad de los materiales, y las evaluaciones presenciales y a distancia.



Fuente: Cuestionario aplicado.

Fig. 1 - Diagnóstico de debilidades en la gestión académico administrativa de la maestría Gerencia en Salud para el Desarrollo Local.

Asimismo, en la auditoría de aulas virtuales se obtuvieron los siguientes resultados: el 100 % de las aulas contaban con la guía didáctica y la evaluación a distancia correspondiente; ninguna disponía del plan académico, de indicaciones para el trabajo a distancia, ni de actividades de aprendizaje debidamente identificadas; en el 75 % de estas no había correspondencia entre lo planificado por el docente principal y el trabajo desarrollado por los tutores; y su 80 % y 100 % carecían de convocatorias a actividades síncronas y trabajo colaborativo, respectivamente.

En la sistematización de los requerimientos introducidos, a través de la herramienta de trámites de la Universidad se identificó que el 32 % de las solicitudes estaban ingresadas con más de tres meses de anticipación; el 46 % se refería a estudiantes de cohortes anteriores que deseaban retomar sus estudios; el 14 % correspondía a estudiantes de la cohorte vigente que tenían asignaturas reprobadas y solicitaban examen de validación de conocimientos; y el 40 % acusaba falta o retraso en la entrega de materiales en los diferentes centros del país.

Producto de los insumos de esta fase diagnóstica se construyó el árbol de problemas que aparece en la figura 2.

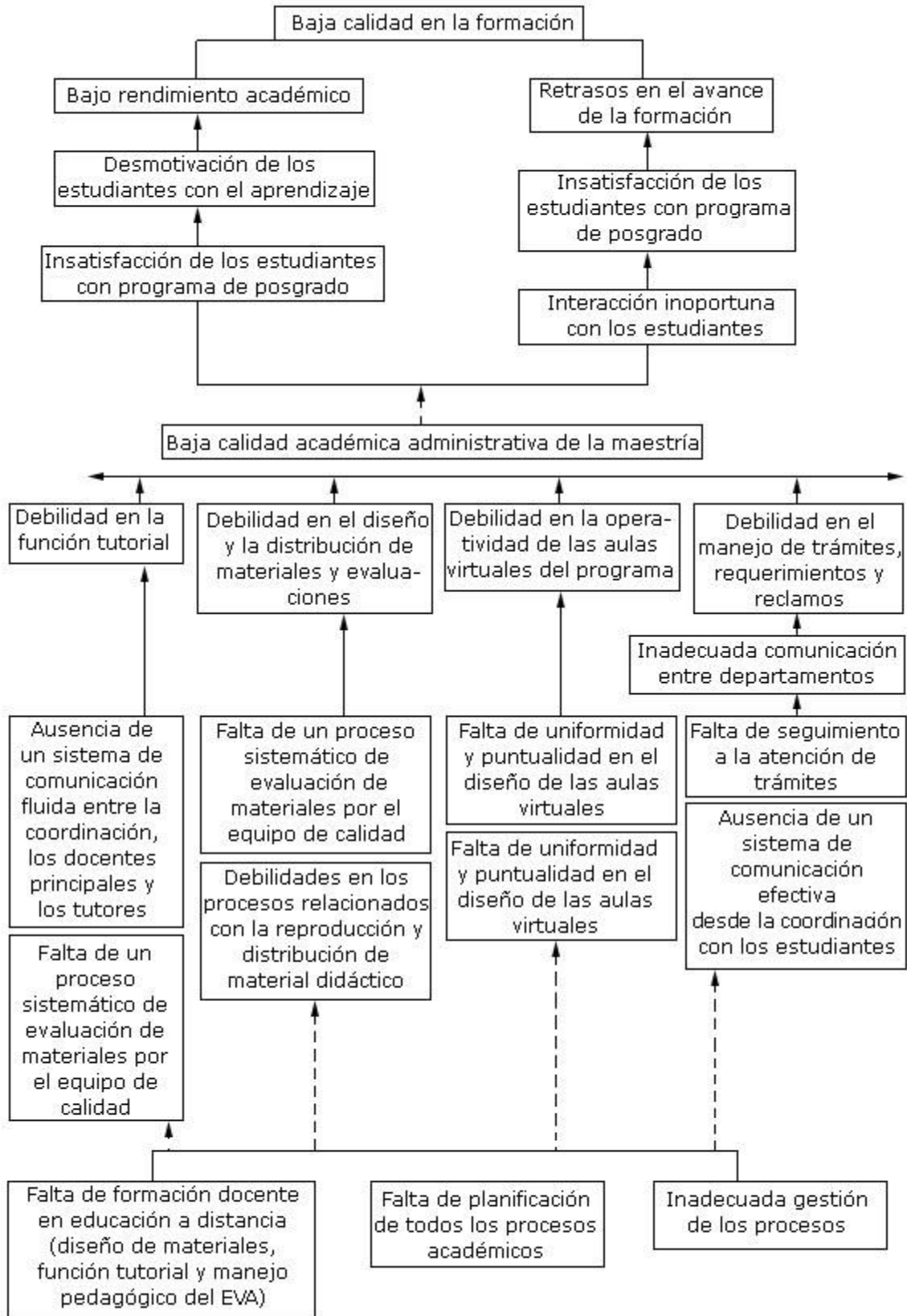


Fig. 2 - Árbol de Problemas, basado en la Metodología del Marco Lógico.

Resultados de la segunda fase: diseño del modelo de gestión

A partir del árbol de problemas se elaboró el árbol de objetivos y se estructuró el diseño de un modelo de gestión académico-administrativa para el Programa de Maestría (Fig. 3). Este se organizó teniendo en cuenta las dimensiones identificadas como causas primarias del problema central, a saber: la función tutorial, el manejo de trámites, los requerimientos y reclamos, la operatividad de las aulas virtuales, y el diseño y la distribución de los materiales y evaluaciones.

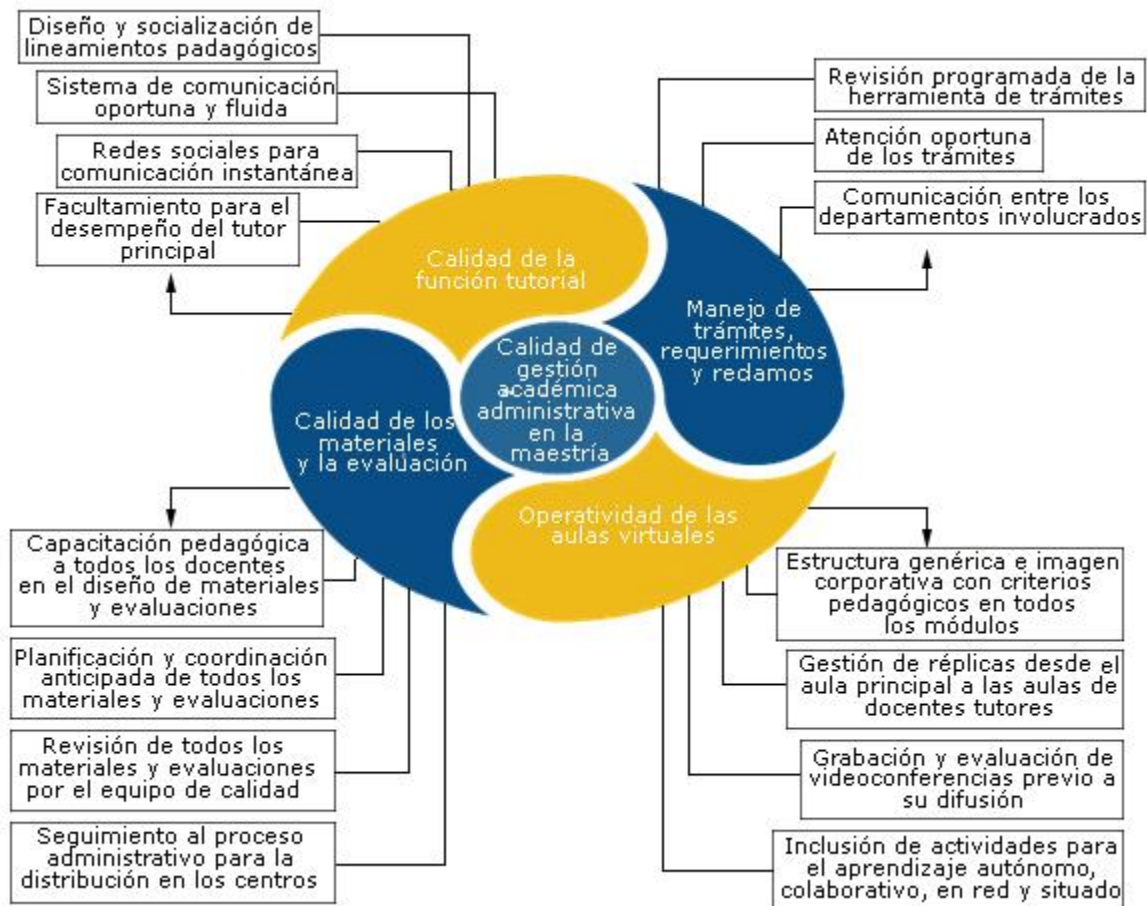


Fig. 3 - Modelo de Gestión de Calidad para la maestría Gerencia en Salud para el Desarrollo Local.

A continuación aparece la descripción del modelo de gestión:

- El mejoramiento de la calidad de la función tutorial incluyó:
 - Diseño y socialización de lineamientos pedagógicos inherentes al rol tutorial, incluyendo la delimitación de las funciones del docente principal y los tutores.

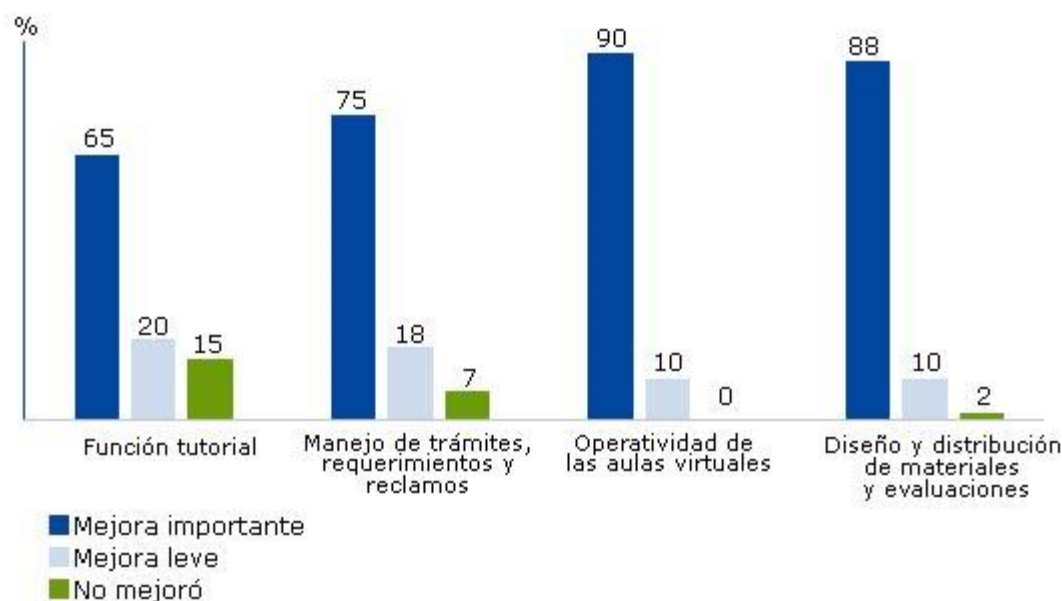
- Comunicación oportuna y fluida desde la coordinación con los docentes principales y tutores. Uso del correo electrónico y el entorno virtual para recordar la entrega anticipada de planes docentes, evaluaciones a distancia y presenciales, planificación de las actividades síncronas y asíncronas, entre otros aspectos del diseño instruccional.
 - Uso de las redes sociales (WhatsApp) para la comunicación instantánea para favorecer la cercanía, afectividad y efectividad a la comunicación.
 - Facultamiento a los docentes principales para el desempeño de su labor, al facilitarles el acceso a las aulas de los tutores y su seguimiento pedagógico.
- El mejoramiento en el manejo de trámites, requerimientos y reclamos se promovió mediante:
- Revisión frecuente y programada de la herramienta de trámites académicos por parte de la secretaría de la coordinación.
 - Atención oportuna de las situaciones reportadas por los estudiantes.
 - Comunicación entre los departamentos encargados de dar solución a los trámites.
- El mejoramiento en la operatividad de las aulas virtuales se vio favorecida mediante:
- Diseño de una estructura genérica e imagen corporativa para todos los módulos de la maestría.
 - Gestión de réplicas del aula principal a las aulas de docentes tutores.
 - Grabación y evaluación de las videoconferencias de expertos antes de su publicación.
 - Inclusión de actividades para promover el aprendizaje en red, mediante el uso de material visible e invisible. En todos los casos se procuró el interés por buscar, profundizar, discriminar y seleccionar los contenidos disponibles con fundamento profesional.
 - Disposición de espacios para el intercambio de ideas y experiencias, la crítica y la construcción de propuestas en un contexto global, nacional y local. Estos espacios debían ser acompañados por los tutores mediante una idea generadora

de discusión, al promover la interacción y la síntesis constructiva, la transferencia y la metacognición.

- Colocación de actividades para promover el aprendizaje situado, tal como si se encontraran en el escenario laboral real, para ayudarles a conocer la realidad de la gerencia sanitaria actual y a diseñar propuestas de actuación.
- El mejoramiento del diseño, y la distribución de los materiales y las evaluaciones se promovió a través de:
- Capacitación pedagógica a todos los docentes en cuanto al diseño de materiales y evaluaciones.
 - Plantificación del diseño de todos los materiales y evaluaciones con un ciclo de anticipación.
 - Revisión detallada de los materiales didácticos y evaluaciones por el equipo de calidad, antes de ser entregados al Instituto de Pedagogía y a la Empresa Editorial de la Universidad.
 - Implementación de un sistema de seguimiento del proceso administrativo para la distribución a los centros asociados.

Resultados de la evaluación del modelo

Según se muestra en la figura 4, el 90 % de los estudiantes percibió que hubo una mejora importante en la operatividad de las aulas virtuales, el 88 % indicó esto mismo acerca del diseño y la distribución de los materiales y evaluaciones, el 75 % apreció mejoría en el manejo de trámites, requerimientos y reclamos, y el 65 % calificó este mismo nivel como mejora en la función tutorial.



Fuente: Cuestionario aplicado.

Fig. 4 - Evaluación del mejoramiento de la gestión académico administrativa de la maestría.

DISCUSIÓN

Durante la fase diagnóstica casi la totalidad de los estudiantes señaló debilidades académicas y administrativas que interferían en su aprendizaje en la modalidad a distancia. Estos indicaron fallas en la comunicación con sus tutores y la coordinación, la falta de respuesta a los trámites individuales requeridos, los problemas con la recepción oportuna de guías y textos básicos, y la falta de claridad en los contenidos de las evaluaciones y los materiales didácticos. Asimismo, identificaron retrasos en la edición de las aulas virtuales y en la disponibilidad de los recursos digitales, indispensables para el estudio autónomo, lo cual fue confirmado mediante la auditoría realizada y la sistematización de los requerimientos en la plataforma administrativa de la institución. Estos elementos se señalaron en otros estudios como barreras que afectan la calidad de la formación en la modalidad de educación a distancia,⁽⁶⁾ al servir de sustento para la implementación del modelo de gestión de calidad desarrollado en la presente investigación.

El centro del modelo de gestión desarrollado fue el mejoramiento de la gestión académica administrativa del programa. Este se enfocó en cuatro dimensiones: función tutorial, manejo de trámites, requerimientos y reclamos, operatividad de aulas virtuales y diseño, y

distribución de los materiales y las evaluaciones. Específicamente en lo relativo a la primera dimensión, este se dirigió a fortalecer el entusiasmo y el compromiso con la función tutorial integral, así como, la comunicación e interacción. Ambas constituyeron condiciones esenciales para lograr acuerdos, responder oportunamente a las dudas y realimentar las actividades de los estudiantes.^(11,15)

En la segunda dimensión se asumió que la excelencia de un sistema de educación virtual debe asegurar una buena gestión administrativa⁽¹⁰⁾ y la satisfacción de los usuarios en todos sus reclamos,⁽⁶⁾ usando servicios adicionales eficientes⁽⁷⁾ que aseguren su buen desempeño en todos los momentos de su formación. En las dos últimas dimensiones se atendió a las exigencias nacionales de calidad de la educación superior^(3,4) y se incluyen dos de los desafíos de los sistemas educativos a distancia: la formación metodológica de los docentes y el desarrollo de sus competencias para el diseño de actividades y recursos de aprendizaje.⁽¹³⁾ La calidad de los recursos, de las actividades y de los materiales forma parte de la aspiración social de toda enseñanza a nivel superior, indispensable para preparar profesionales reflexivos y creativos.⁽¹⁸⁾ Ello incluyó la inducción pedagógica y tecnológica de los docentes,^(12,14) para que estuvieran preparados para diseñar anticipadamente los materiales y las evaluaciones, con criterios pedagógicos y estándares de calidad.

La modalidad a distancia, apoyada en medios virtuales, trascendió espacios y tiempo para llegar de manera individualizada a todos los participantes. Por tal razón, lo más importante para gestionar su calidad no fue el desarrollo tecnológico promovido desde la institución, sino la aplicación pedagógica de los docentes, al colocar al servicio de la educación. Para ello, se requiere de un trabajo administrativo coordinado con enfoque sistémico, en beneficio de la formación.

La función tutorial debe estar apoyada en la atención oportuna de los requerimientos estudiantiles, y en la operatividad y la calidad de las aulas virtuales y no limitarse a la recomendación de textos o documentos a los estudiantes. Más aún, debe incluir una adecuada planificación didáctica, disponible oportunamente en el entorno virtual y contener actividades que fomenten la interacción, la participación, la motivación, el autoestudio, la transferencia y la metacognición. Para que ello sea posible, la institución debe asegurar el funcionamiento de un sistema administrativo que apoye la coordinación de todos los departamentos y acciones pedagógicas, necesarios para atender oportunamente, las desviaciones, fallas y dificultades que se pudieran presentar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Vidal Ledo M, Morales Suárez I. Calidad educativa. Educ Med Super. 2010 [acceso 21/02/2018];24(2). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412010000200013&lng=es
2. Morales Suárez I, Borroto Cruz R, Fernández Oliva B. Políticas y estrategia para la transformación de la educación superior en América Latina y el Caribe. Educ Med Super. 2005 [acceso 01/02/2018];19(1):1. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412005000100007&lng=es
3. Consejo de Educación Superior del Ecuador. Reglamento de régimen académico del sistema nacional de educación superior. Ecuador; 2016 [acceso 03/10/2016]. Disponible en: http://www.ces.gob.ec/index.php?option=com_phocadownload&view=category&id=12&Itemid=303
4. Consejo de Educación Superior del Ecuador. Reglamento para carreras y programas académicos en modalidades en línea, a distancia y semipresencial o de convergencia de medios. Ecuador; 2015 [acceso 03/10/2016]. Disponible en: http://www.ces.gob.ec/index.php?option=com_phocadownload&view=category&id=12&Itemid=303&limitstart=20
5. Red Iberoamericana para la Acreditación de la Calidad de la Educación Superior. Glosario internacional de evaluación de la calidad y acreditación. Madrid: RIACES; 2004 [acceso 03/10/2016]. Disponible en: <https://goo.gl/uzdHjr>
6. Fainholc B. La calidad en la educación a distancia continúa siendo un tema muy complejo. Argentina; 2004 [acceso 03/10/2016]. Disponible en: <http://www.um.es/ead/red/12/fainholc.pdf>
7. Seoane A, García F, Bosom A, Fernández E, Hernández M. Tutoring on-line as quality guarantee on elearning based lifelong learning. Definition, modalities, methodology, competences and skills. España; 2006 [acceso 03/10/2016]. Disponible en: <http://ceur-ws.org/Vol-186/05.pdf>
8. Marúm-Espinosa E. Calidad en el servicio en la educación a distancia. una perspectiva desde México. RIED Revista Iberoamericana de Educación a Distancia. 2011;14(2):49-62.
9. Giorgetti C, Romero L, Vera M. Diseño de un modelo de evaluación de la calidad específico para EaD. 2013 [acceso 03/10/2016];10(2): 54-68. Disponible en: <http://www.raco.cat/index.php/RUSC/article/viewFile/285018/372992>

10. Carmona EJ, Rodríguez E. Buenas prácticas en la educación superior virtual a partir de especificaciones de estándares e-Learning. *Sophia*. 2017;13(1):13-26.
11. Arras V, Guadalupe AM, Gutiérrez Diez M, Bordas Beltrán JL. Escenarios de aprendizaje y satisfacción estudiantil en posgrado virtual 2010, 2014 y 2015. *Apertura*. 2016 [acceso 03/10/2016];9(1):110-125. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.18381/Ap.v9n1.918>
12. Torres C, Kiss G, Lagunes A. ICT integration process in basic education: The case of Veracruz city in Mexico. *Procedia Social and Behavioral Sciences*. 2015 [acceso 03/10/2016];176:819-823. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.01.545>
13. Cabero J, Llorente M. Tecnologías de la información y la comunicación (TIC): escenarios formativos y teorías del aprendizaje. *Revista Lasallista de Investigación*. 2015 [acceso 03/10/2016];12(2):86-193. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/695/69542291019.pdf>
14. Torres L, Ortiz P, Barcia D. Assessment of online learning at the Andalusian virtual campus. The case of Pablo Olavide University subjects. *InterCambios*. 2017;4(1):48-56.
15. García Aretio L. Educación a distancia y virtual: calidad, disrupción, aprendizajes adaptativo y móvil. RIED. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*. 2017 [acceso 03/10/2016];20(2):9-25. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=331453132001>
16. Hernández Sampieri R. *Metodología de Investigación*. 6ta ed. México DF: McGraw Hill Interamericana; 2014.
17. Aldunate E, Córdova J. *Formulación de programas con la metodología del marco lógico*. Chile; 2011 [acceso 03/10/2016]. Disponible en: <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/12833/Formulacion%20de%20programas%20con%20la%20metodolog%C3%ADa%20de%20marco%20l%C3%B3gico.pdf?sequence=1>
18. Moreno G, Martínez R, Moreno M, Fernández MI, Guadalupe SV. Acercamiento a las Teorías del Aprendizaje en la Educación Superior. *UNIANDES EPISTEME: Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación*. 2017;4(1): 48-60.

Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

Contribución de los autores

Judith Inmaculada Francisco: Gestación de la idea, elaboración del diseño, recogida de datos y confección de artículo.

Manuel Ramón Blanco, Diana Marisela Vuele Duma y Tamara Rodríguez Quintana: Recogida y procesamiento de la información.