

Modelo para evaluar la calidad en la educación a distancia con enfoque de equidad

Model for assessing quality in equity-focused distance education

Adriana Mora Botina¹, Jon Altuna Urdin²,
Luis María Naya Garmendia²

¹ Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Colombia

² Universidad del País Vasco, España

adriana.mora@unad.edu.co , jon.altuna@ehu.eus , luisma.naya@ehu.eus

RESUMEN. Este artículo describe la validación de un instrumento que permite evaluar la calidad en la educación superior a distancia, desde el principio de equidad y desde las orientaciones de la Agenda 2030. Estructurado con cuatro dimensiones: acceso, progreso, resultados de aprendizaje e impacto social; seis factores: estudiantes, docentes, proceso académico, medios y mediaciones, organización y gestión, y sector externo; tres enfoques de calidad: economicista, transformación social y acciones afirmativas; dos tipos de percepción: Individual y por Instituciones de Educación Superior (IES); y 32 criterios de evaluación. Validado por 12 expertos en Educación a Distancia y por una prueba de fiabilidad y validez, desde un modelo de ecuaciones estructurales. Aplicado a 400 estudiantes, 80 docentes, 40 directivos, de cuatro IES de Ecuador, Brasil y Colombia. El resultado: cuatro dimensiones, seis factores y 14 criterios. La calidad de la educación desde un enfoque de equidad no se mide como resultado o promesa de valor, sino como un proceso de transformación.

ABSTRACT. This article describes the validation of an instrument that allows evaluating the quality of distance higher education, from the principle of equity and from the orientations of the 2030 Agenda. Structured with four dimensions: access, progress, learning results and social impact; six factors: students, teachers, academic process, media and mediations, organization and management, and external sector; three quality approaches: economist, social transformation and affirmative action; two types of perception: Individual and by Higher Education Institutions; and 32 evaluation criteria. Validated by 12 experts in Distance Education and by a reliability and validity test, from a structural equations model. Applied to 400 students, 80 teachers, 40 managers, from four IHE in Ecuador, Brazil and Colombia. The result: four dimensions, six factors and 14 criteria. The quality of education from an equity approach is not measured as a result or promise of value, but as a transformation process.

PALABRAS CLAVE: Calidad, Equidad, Inclusión, Educación superior, Educación a distancia.

KEYWORDS: Quality, Equity, Inclusion, Higher education, Distance education.

1. Introducción

El contexto actual de “globalización” y de nuevo orden, muestra un mundo en continuo proceso de integración a todos los niveles, económico, social, político, tecnológico, cultural, comunicacional, etc., (Dusell, 1994; Aragón, 2008; Flores & Romero, 2020). Hacer que la educación superior entre en la lógica de la homogeneización del nuevo orden es un objetivo de este modelo imperante (Dale, 2014; Flores & Romero, 2020). La educación de calidad, con sus distintos enfoques y modelos, es una de las formas para ejercer dicho control.

La calidad de la educación superior se enfrenta entonces, a dos modelos de calidad. Uno, dominado por una corriente globalizante, mercantilista y excluyente. El segundo, una educación comprometida con la transformación social, caracterizada por la pertinencia, la inclusión, la equidad y la respuesta a los desafíos locales y globales.

En 2015 Naciones Unidas aprobó la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, con 17 objetivos para transformar el mundo y no dejar a nadie atrás (UNESCO, 2016). El objetivo 4, propone la “equidad” como un elemento iluminador en el horizonte de la educación superior con calidad. El objeto social de la equidad en la educación superior es posibilitar al estudiante el desarrollo de sus capacidades, el aprovechamiento de las oportunidades y mejorar su bienestar social (Briceño, 2011; Nussbaum, 2007).

El objetivo de este artículo es presentar un modelo de indicadores que valore la calidad de la Educación a Distancia (EAD), desde tres elementos: la equidad, las características propias y las orientaciones del documento marco 2030, que permiten reconocer la EAD como espacio de inclusión, de diálogo de saberes, aprendizaje permanente y de un proceso formativo que se construye en contextos socioculturales concretos y diversos.

2. Revisión de la literatura

En las dos últimas décadas, la calidad en la educación superior ha sido relevante en las agendas de los organismos supranacionales y en los gobiernos locales, promoviendo políticas y modelos de aseguramiento de la calidad, impactando el sistema y las instituciones educativas (OREALC/UNESCO, 2007; Banco mundial, 2009; OCDE, 2016; Unesco 2016)

La pandemia de COVID-19 y el uso de las TIC como mediadores en los procesos educativos en tiempos de confinamiento, llevó a una transición mucho más rápida hacia la virtualidad. Es importante tener presente, que la EAD desde hace unas 4 décadas viene en crecimiento, haciéndose más notorio a finales del siglo XX, por el impulso de la estrategia de transnacionalización para la educación superior (Trucco & Palma, 2020; Palomino, 2022). Este crecimiento hace que muchos cuestionen la calidad de la EAD.

2.1. Educación a distancia y su carácter inclusivo

En este artículo, los términos educación a distancia y educación virtual se abordan como iguales, en la medida que la educación a distancia ha mostrado su vertiginosa evolución en las formas de enseñar y aprender, transformando sus mediaciones, gracias a los nuevos desarrollos tecnológicos y a las adaptaciones que debe realizar para dar respuesta oportuna y eficaz en los contextos y tiempos.

De acuerdo a la Red de Instituciones de Educación con Programas a Distancia de Colombia (2013),

la educación a distancia es una modalidad formativa que aprovecha pedagógicamente las ventajas de la separación espacio-tiempo (distancia) y entre tutores y estudiantes para el diseño y construcción sistémica de contextos, escenarios, metodologías, medios y mediaciones didácticas basadas o apoyadas en tecnologías diversas, como dispositivos para la comunicación sincrónica y asincrónica en el fomento y aprovechamiento efectivo de aprendizajes autónomos y colaborativos por parte de los estudiantes. En tal sentido la educación a distancia se concibe como una modalidad con múltiples metodologías, para lo cual se basa o apoya en el uso de tecnologías, medios y mediaciones diversas. (p. 39)



La EAD desde sus orígenes posee un “carácter inclusivo” (Salazar & Melo, 2013). Su naturaleza metodológica y flexible se ajusta a condiciones sociales, económicas, culturales y geográficas, para que personas tradicionalmente excluidas y vulnerables, accedan a la educación, permanezcan en el sistema educativo y culminen con éxito su proceso formativo profesional. Es por ello, que inclusión social y educación inclusiva son elementos fundamentales a la hora de proponer un modelo de calidad para la educación a distancia desde la perspectiva de equidad, que más adelante se expondrá en detalle.

2.2. Modelos de calidad para la educación superior a distancia

A continuación, se reseñan algunas investigaciones sobre modelos y enfoques de calidad que se aplican para evaluar la EAD.

La investigación de Araya-Castillo y Bernardo (2019), Calidad de servicio en educación superior a distancia: Propuesta de los modelos DIHESQ y SIBDHE, propone dos modelos que permiten evaluar desde la percepción de los estudiantes la calidad de la educación superior a distancia. El modelo “Distance Higher Education Service Quality (DIHESQ)”, está estructurado desde 8 dimensiones o factores de calidad: profesores, enseñanza, material de estudio y plan curricular, evaluación y feedback, administración y organización, plataforma funcional, plataforma emocional, apoyo institucional, social y laboral. El otro modelo, Satisfaction and Intention of Behavior in Distance Higher Education (SIBDHE), se estructura desde el constructor de satisfacción: percepción general del servicio recibido; intención de comportamiento, valoración de la intención del estudiante por permanecer en la institución; recomendación de la institución ante otras personas y disposición de pago de matrícula por el servicio recibido.

El resultado de la investigación permitió validar los modelos y concluir que la satisfacción en los estudiantes tiene un impacto positivo en la percepción de la calidad de la educación superior a distancia, influyendo positivamente en retención, lealtad y disposición de pago de los estudiantes.

Ferreiro, Camino y del Campo (2013) en su investigación, aplicación del modelo europeo de gestión de la calidad total (EFqM) a la educación superior, plantean dos retos para la educación superior, el primero, la actualización que la sociedad de la información y la tecnología requiere. El segundo, la homogeneización respecto al espacio educativo de referencia o la necesidad de responder a un entorno de máxima competitividad. Su teoría es que la educación superior es capaz de responder de forma eficiente si lo hace en clave de atención y servicio al cliente. El modelo a validar contempla dos grandes apartes, uno denominado “Facilitadores”, conformado por 5 criterios: liderazgo, política y estrategias, personal, recursos, procesos. El otro, denominado “Resultado”, estructurado desde 4 criterios: satisfacción del cliente, satisfacción del personal, satisfacción de la sociedad y satisfacción de la organización.

Conclusión, la institución formadora más exitosa será aquella que mejor satisfaga las expectativas de ese alumno/cliente en su transitar por las aulas universitarias.

La investigación presentada por Pontoriero (2021), E-learning en la educación superior argentina - Modelo de evaluación de calidad a partir del aporte de referentes claves, partió del análisis de varios modelos de calidad existentes en la modalidad educativa no presencial, y de la normatividad nacional e internacional existente sobre el tema.

El resultado, la elaboración y validación de un modelo de evaluación de la calidad sobre la base de estándares internacionales, atendiendo las especificidades contextuales e institucionales de la educación superior a distancia de Argentina. Toma de referente el modelo de evaluación propuesto por el Instituto Latinoamericano y del Caribe de calidad en Educación Superior a Distancia -CALED. El modelo contiene 6 áreas o dimensiones: tecnología, formación, diseño instruccional, concepciones didácticas-pedagógicas, interacción entre alumnos-docentes-conocimiento y evaluación. Cada dimensión está subdividida en subáreas (15 en total) y sobre estas dimensiones y subáreas se identifican 71 estándares o elementos como necesarios e

indispensables para que una propuesta educativa a distancia pueda considerarse aceptable.

Morocho (2023) en su artículo, "Evaluación de la primera carrera en modalidad abierta y a distancia de la Universidad Técnica Particular de Loja- Ecuador", comparte el proceso y resultado de la evaluación que se ha seguido con el programa de Derecho en modalidad a distancia y sobre el cual se aplica por primera vez el modelo de aseguramiento de calidad del Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior de Ecuador (CEAACES). Este modelo se estructura desde 5 criterios: pertinencia, academia, currículo, estudiantes, gestión tecnológica; 12 subcriterios y 39 indicadores o estándares de calidad.

García de Fanelli y Adrogué (2021), en su trabajo investigativo "Equidad en la educación superior latinoamericana: dimensiones e indicadores", analizan indicadores de equidad en la educación superior en Argentina, Chile y Uruguay, en las etapas de finalización de la educación secundaria y en la educación superior. Las categorías de análisis fueron acceso, permanencia y graduación, relacionadas con tres variables: nivel socioeconómico, niveles educativos de los hogares de los estudiantes y género. Los resultados confirman los desafíos en la educación superior latinoamericana con respecto al logro de la equidad en el nivel superior.

De las anteriores investigaciones dos elementos a resaltar. En primer lugar, los diferentes modelos de evaluación examinan dimensiones/criterios muy similares para valorar la calidad: personal, recursos, tecnologías, procesos académicos, procesos organizacionales y administrativos. En segundo lugar, la calidad en la educación superior a distancia es evaluada a partir de la percepción de satisfacción del cliente y de la calidad total.

2.3. Calidad y enfoques de calidad para la educación superior

"Calidad" es un concepto que proviene del ámbito empresarial, hasta llegar a aplicarse al sector de los servicios (Gurú, 2003; Albacete, 2004, citados por Díaz & Pons, 2009). Se define como una actitud permanente encaminada a la mejora continua, que involucra a todos y en todos los niveles, para garantizar la satisfacción del cliente (Demming, 1989). Es clara su identificación con el esquema de la calidad Total-TQM (Total Quality Management).

El concepto de calidad no es estático, está en permanente evolución (Claver, Molina & Tarí, 2004; Sanmiguel, Alemán de la Garza & Gómez, 2019). Hay quienes definen la calidad basados en el juicio acerca del producto, en lo que el fabricante puede ofrecer y en la satisfacción del consumidor. La lógica del mercado y los procesos de globalización trasladan estos conceptos de calidad del mundo económico al ámbito educativo, principalmente a la educación superior (ES). Rama (2008) expone que para saber qué es calidad en la ES, es necesario definir quién es el usuario o cliente final (estudiante, empresa o el mercado).

A continuación, algunos de los enfoques de calidad aplicados a la educación superior - ES (Tabla 1):

Enfoque	Calidad en la educación superior
Calidad como condición excepcional y prestigio	Exclusiva y elitista. Calidad como excelencia (Astín, 1990)
Calidad como perfección o consistencia	Parte de un juicio en conformidad a unas especificaciones previas; Se basa en dos premisas "cero errores" (Peter & Walterman, 1982), "Hacerlo bien desde la primera vez" (Crosby, 1986), en la búsqueda de la satisfacción del cliente.
Calidad como adecuación a una finalidad/misión o propósito	La calidad en función al cumplimiento con los objetivos que se ha establecido en su misión (Dominguez, 2014; García de Fanelli, 1998; Borroto & Salas, 1999).
Calidad como valor económico	La calidad con grado de excelencia a un precio aceptable (Avarza, Cortillas, González & Saavedra, 2007). Eficiencia económica.
Calidad centrada en el usuario	Se define de acuerdo a lo que el cliente quiere. La calidad está en cuán bien se ajusta el producto a las necesidades y expectativas del usuario y a la utilidad que le desea dar (Evans & Lindsay, 2014)
Calidad como transformación	Poder y protagonismo al estudiante para que influya en su propia transformación, (Harvery & Burrows, 1992). El estudiante es corresponsable de su aprendizaje, por eso debe apropiarse del proceso y asumir responsabilidad sobre él; un proceso continuo de transformación de los participantes (Harvey & Green, 1993)

Tabla 1. Enfoques de calidad aplicados a la ES. Fuente: Elaboración propia.



Los conceptos expuestos nos muestran dos perspectivas de la calidad en la ES. La primera, presente en los cinco primeros conceptos, se centran en lo denominamos modelo economicista, que agrupa los conceptos de excelencia, juicios de valor, eficiencia y el progreso, eficacia, efectividad de resultados, competitividad, tasas de crecimiento, productos, rendimientos estudiantiles, capacidad de captación de recursos, sustentabilidad financiera, etc. Todos ellos apuntan a la satisfacción del cliente y de la organización. La segunda, relacionando el concepto de calidad como transformación, propone al estudiante como protagonista, sujeto de su transformación y corresponsable de su aprendizaje. La calidad se entiende como proceso continuo de transformación de sus participantes.

Al relacionar las investigaciones anteriormente expuestas con los conceptos de calidad de la tabla 1, llama la atención que cuatro de los modelos de evaluación utilizan preguntas con indicadores desde la concepción economicista y desde esta estiman la percepción de satisfacción del estudiante.

2.4. El imperativo del ODS 4 y la propuesta de un modelo de calidad con enfoque de equidad

El Objetivo de Desarrollo Sostenible ODS 4 contrapone al concepto de calidad educativa economicista, la necesidad de “garantizar una educación inclusiva, equitativa, de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos”, expuesto en detalle en el documento Educación 2030, (UNESCO, 2016). La calidad con equidad e inclusión se concibe desde tres dimensiones: acceso, progreso y resultados del aprendizaje. Tiene un enfoque humanista y de aprendizaje a lo largo de la vida para todos y todas, que posibilita la transformación y desarrollo de cada persona y, aporta en la construcción de sociedades justas y solidarias.

Siguiendo esta perspectiva de calidad y deseando aportar a la evaluación de la educación superior a distancia se propone un modelo para valorar la calidad. Este se soporta en tres elementos: el enfoque de calidad como transformación, el carácter inclusivo, flexible y contextual de la EAD y una concepción de calidad desde los aportes de la agenda 2030 con una perspectiva humanista y desde la equidad.

- Enfoque de calidad como transformación, propuesto por Harvey y Green (1993), donde el centro del proyecto educativo es el estudiante y su proceso de desarrollo. Comprende al sistema educativo no solo en función de su satisfacción sino en el reconocimiento que el estudiante es partícipe del proceso educativo con un papel activo y protagónico. Moller y Funnell (1992), citado por Buendía, (2007) afirman que “en cierta medida el que aprende debe apropiarse del proceso de aprendizaje y adquirir responsabilidad en la determinación y forma de entrega del aprendizaje”. Es decir, el estudiante toma conciencia, que la participación en los procesos educativos de calidad, no es solo un tema de resultados y satisfacción, sino de democracia educativa.
- Reconocimiento del carácter inclusivo, flexible y contextual de la educación a distancia, que, desde sus distintas modalidades y metodologías supera barreras de tiempo y espacio, posibilita la atención de poblaciones y personas en situación de vulnerabilidad, generalmente desatendidas o por fuera del sistema educativo. La EAD con criterio de equidad e inclusión social, se caracteriza por permitir a la población más vulnerable el acceso a la educación con calidad; abrir espacios para el diálogo de saberes, la reflexión crítica y el aprendizaje permanente, desde contextos socioculturales concretos y diversos; y favorecer la transformación personal y social.
- La agenda 2030, propone una educación inclusiva, equitativa y de calidad que promueva oportunidades de aprendizaje permanente para todos y todas a lo largo de la vida.

Sobre los anteriores tres elementos, se construye un modelo para evaluación de calidad para la EAD, bajo la premisa de que una educación inclusiva, equitativa y de calidad, se comprende cómo,

El acceso a la Educación Superior, haciendo viable la democratización de la educación; el progreso en el aprendizaje, promoviendo oportunidades de aprendizaje, posibilitando pedagógica y didácticamente

diversas metodologías, métodos y modalidades en las que incorpora el uso de medios y mediaciones tecnológicas disponibles y accesibles; los resultados del aprendizaje, orientados a potenciar desde lo individual y lo diverso el desarrollo de las capacidades y el aprovechamiento de las oportunidades educativas, centradas más en las capacidades individuales diversas del estudiante, que en la afectación de los resultados de la medición de la calidad, y el impacto social, porque se promueve desde el proceso formativo, que el estudiante impacte su entorno trabajando por el bienestar, el ejercicio de los derechos y el aporte corresponsable en la construcción de una sociedad socialmente más justa, equitativa e incluyente.

A nivel administrativo e institucional, una educación de calidad debe ser un ejercicio permanente y dinámico de construcción social, que responde a los contextos, tiempos y necesidades de la persona y la sociedad. La calidad debe transversalizar el proyecto institucional debe asegurar que la gestión esté en función de las intencionalidades de formación del estudiante, del cumplimiento de la misión, teniendo en cuenta las características propias de la IES y especificidades de la modalidad a distancia (Mora, 2019, p. 317).

3. Metodología

3.1. Diseño

Para la realización de esta investigación se optó por una metodología mixta (cuantitativa-cualitativa), que posibilita tener los soportes teóricos y conceptuales necesarios para alcanzar el objetivo principal, presentar un modelo de indicadores que valore la calidad de la educación superior a distancia, teniendo como eje el principio de equidad y las características propias de la educación a distancia.

Los diseños mixtos representan la integración o combinación entre enfoques cualitativo y cuantitativo, ambos se entremezclan en la mayoría de las etapas de la investigación y contempla todas las ventajas de cada uno de los enfoques (Hernández-Sampieri, Fernández & Baptista, 2014).

La investigación es descriptiva, precedida por una base exploratoria, buscando entender y describir una situación problema, planteada de forma abierta al igual que sus preguntas. La investigación se realizó bajo un nivel no experimental. Contó con una muestra no probabilística de la población, la cual fue tomada en función del tipo y características de la investigación más que de su probabilidad.

Los datos recogidos se describieron y analizaron tal cual se presentaron en su contexto, permitiendo determinar tendencias, identificar relaciones potenciales entre las variables o categorías, hacer aproximaciones al tema de estudio, comprender las actitudes y opiniones de las personas, como de las instituciones encargadas de aportar a la educación y al desarrollo social.

3.2. Participantes y muestra de la investigación

La muestra está conformada por 520 miembros de 4 comunidades universitarias: la Universidad Técnica Particular de Loja de Ecuador, UTPL; el Centro Universitario Claretiano de Brasil, Ceclar; la Universidad Nacional a Distancia, UNAD y la Fundación Universitaria Claretiana, Uniclarctiana, ambas de Colombia. Para el caso de los estudiantes, se seleccionaron a quienes ya estaban cursando del tercer semestre en adelante y matriculados en un programa de nivel de grado. La muestra recoge la percepción de 520 personas, con muestras parciales por cada comunidad universitaria de 130 observaciones, que corresponden a 100 estudiantes, 20 docentes y 10 directivos (Tabla 2).

Se contó, además, con la participación de doce (12) expertos internacionales quienes, por su experiencia y experticia en la educación a distancia, son un referente en discusiones académicas y en procesos de evaluaciones de calidad de instituciones o programas a distancia, quienes aportaron en el proceso como evaluadores del instrumento y también participaron en su diligenciamiento.



Población	Muestra parcial	Muestra Total
Encuesta online con directivos	10 directivos por IES	40
Encuesta online con docentes de IES a distancia	20 docentes por IES	80
Encuesta online para estudiantes (4 IES)	100 estudiantes por IES	400
Total población encuestada		520

Tabla 2. Tamaño de la muestra. Fuente: Elaboración propia.

3.3. Instrumentos de recolección y análisis de datos

Se utilizaron tres técnicas para la recolección y análisis de la información. La primera, de naturaleza cualitativa, consistió en la revisión y análisis documental. Se revisaron documentos legales y normativos para la EAD, documentos de aseguramiento de la calidad, modelos de acreditación existentes en tres países Brasil, Ecuador y Colombia. Esto nos permitió comprender, lo que los países y las IES entienden por calidad en EAD; cómo se regula y las discusiones que se hacen sobre la necesidad de un modelo de calidad que asuma las especificidades de la modalidad.

Un segundo proceso de recolección y análisis es de naturaleza cuantitativa, con datos y resultados obtenidos desde dos técnicas. Una encuesta de percepción aplicada a 520 participantes de cuatro IES en tres países. En dicho proceso, se identifica la influencia de varios factores que inciden en la percepción de la calidad, elementos importantes para comprender qué se está midiendo o desde dónde se parte, para definir calidad en la educación superior a distancia. Aquí también se contó con la participación de los 12 expertos, quienes además respondieron a 6 preguntas abiertas con respecto a la calidad en la educación a distancia.

El proceso de revisión documental y los datos recogidos de la encuesta posibilitaron el uso de la tercera técnica, que consistió en aplicar un modelo estadístico de ecuaciones estructurales para validar la propuesta de indicadores de calidad en la educación desde un enfoque que busca la transformación personal y social, con la incorporación del principio de equidad como eje central.

La encuesta se estructuró desde los siguientes componentes (Figura 1):



Figura 1. Estructura de la encuesta. Fuente: Elaboración propia.

- Una batería de preguntas cerradas, referidas a cuatro dimensiones o criterios: acceso a la educación superior, progreso en el aprendizaje, resultado de aprendizaje e impacto social. Estas dimensiones relacionadas con el concepto de equidad en la educación superior, se tomaron desde el marco propuesto por dos documentos referenciales para la educación como son, el documento “Educación de calidad para todos”, (OREALC/UNESCO Santiago, 2007) y de la declaración de Incheon, “hacia una educación inclusiva y equitativa de calidad y un aprendizaje a lo largo de la vida para todos, Educación al 2030” (UNESCO, 2016).

- Seis factores: estudiantes; docentes; procesos académicos; medios y mediaciones; sector externo y organización; y gestión. Factores que se formulan como resultado de la comparación de los modelos de aseguramiento de la calidad para programas a distancia en los tres países.

- Para la construcción de los enunciados de cada pregunta se tuvo en cuenta incluir las tres perspectivas de calidad: acciones afirmativas (8 ítems); transformación social y personal (14 ítems) y (10 ítems) desde un enfoque mercantil o economista de la calidad, para un total de 32 enunciados.

- La escala de respuesta se diseñó en dos bloques, la primera columna buscó recoger la percepción sobre lo que es calidad desde el propio encuestado, la segunda, relacionado con la percepción de calidad desde la institución de la cual hace parte el encuestado. Las opciones de respuesta se dieron desde una escala Likert de 1 a 5 (donde 1 corresponde a totalmente en desacuerdo y 5, totalmente de acuerdo).

Finalmente, la encuesta se consolida en un instrumento de 32 enunciados y los destinatarios (docentes, administrativos, estudiantes y expertos) accedieron a su aplicación de forma online (Tabla 3).

No. Factor de calidad EAD	Dimensiones de calidad de la educación con Equidad				Total ítems
	Acceso y cobertura	Progreso aprendizaje	Resultado aprendizaje	Impacto social	
Estudiantes	3	4	3	1	11
Docentes	0	2	0	0	2
Procesos académicos	1	1	1	1	4
Medios y mediaciones	1	2	0	0	3
Organización y Gestión	1	0	1	2	4
Sector externo	1	1	1	5	7
Total ítems	7	10	6	9	32

Tabla 3. Estructura de la encuesta. Fuente: Elaboración propia.

3.4. Procesamiento y análisis de datos

Se agruparon los datos recolectados en “unidades coherentes” (Sabino, 2000) que permitió organizar la información para su análisis e interpretación.

El procesamiento de los datos y análisis se realizó desde dos medios:

El primero, la operatividad de las variables para la identificación de niveles de interrelación entre ellas. El tratamiento y análisis de los datos recogidos a partir de la encuesta se hizo desde el programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 24, software que posibilitó llevar a cabo estadísticas de frecuencia, cruce de variables simples y compuestas.

Se agruparon los distintos ítems del cuestionario en variables compuestas, identificadas por dimensión: Acceso (7 ítems), Progreso (7 ítems), Resultado (6 ítems); Impacto (9 ítems), Economicista (10 ítems), Transformación personal (14 ítems) y Acciones afirmativas (8 ítems). Estas a su vez se compararon por rol, IES, percepción individual y percepción IES.

El uso de estas pruebas estadísticas posibilitó el análisis de las percepciones de los encuestados con respecto a la calidad de la educación en dos niveles: la percepción personal o Individual y la percepción que tiene el estudiante de cómo su institución concibe la calidad. La actividad dio como resultado un análisis exhaustivo con aproximadamente 85 cruces de variables.

El segundo medio, un modelamiento desde ecuaciones estructurales (SEM). Los SEM corresponden a una serie de técnicas estadísticas multivariadas que permiten estimar causalidades y relaciones entre variables; incorpora además relaciones entre variables observadas, medibles, y variables más complejas que no pueden ser medidas, variables latentes o constructos. Dicho modelo puede partir de una teoría o de una hipótesis planteada previamente, constituyendo un análisis confirmatorio, o, de una exploración de datos obtenidos previamente, análisis exploratorio (Ruiz, Pardo & San Martín, 2010); (Pérez, Medrano & Sánchez, 2013).



Para este proceso se realizó un análisis factorial confirmatorio con 8 variables latentes, las cuales corresponden a cada dimensión de calidad en la ES desde la equidad, relacionada con cada nivel de percepción (percepción individual y percepción que tiene el estudiante sobre la concepción de calidad que tiene su IES), en relación con 44 variables observadas (22 premisas o afirmaciones de la encuesta asociadas con las perspectiva de acciones afirmativa y 14 de calidad con equidad, se excluyen para este modelamiento las 10 afirmaciones en relación a la perspectiva economicista de la calidad). Cada una de las variables observadas fue asignada a una dimensión de calidad en la ES desde la equidad, (Acceso a la ES, progreso en el aprendizaje, resultado del aprendizaje e impacto social) (Tabla 4).

Dimensión	Nivel	Variable Latente	Variables observadas asociadas
Acceso a la ES	Percepción Individual	Acceso Individual (Ac. Ind)	4
	Percepción valoración IES	Acceso IES (Ac. IES)	4
Progreso en el aprendizaje	Percepción Individual	Progreso Individual (Pro. Ind)	9
	Percepción valoración IES	Progreso IES (pro. IES)	9
Resultado del aprendizaje	Percepción Individual	Resultado Individual (Res. Ind)	4
	Percepción valoración IES	Resultado IES (Res. IES)	4
Impacto social	Percepción Individual	Impacto Individual (Imp. Ind)	5
	Percepción valoración IES	Impacto IES (Imp. IES)	5
Total		8	44

Tabla 4. Variables latentes y variables observadas. Fuente: Elaboración propia.

4. Resultados

4.1. Modelamiento y validación del modelo

El modelo como ya se expuso anteriormente, se describe desde tres referentes conceptuales, los cuales dan soporte a cada variable latente (dimensiones) y a las variables observadas (22 ítems) y da sentido a sus relaciones entre sí. Para el modelamiento no se tuvo en cuenta los 10 ítems del cuestionario original que están definidos desde el enfoque economicista.

4.1.1. Hipótesis de las relaciones de dependencia entre variables del modelo

El modelo se orienta bajo la siguiente hipótesis: las variables latentes acceso, progreso, resultado e impacto, en sus dos dimensiones, percepción institucional y percepción individual, están correlacionadas entre sí.

4.1.2. Análisis factorial confirmatorio del modelo

Variables latentes, son ocho: acceso, progreso, resultado, impacto, cada una de éstas, revisada por dos tipos de percepciones, la propia percepción del encuestado y la percepción del encuestado acerca de la calidad en su IES.

Variables observadas, corresponden a cada una de las afirmaciones del cuestionario. 22 afirmaciones por cada columna para un total de 44 variables observadas.

Valores predichos

Después de extraer las correlaciones del modelo se procedió a extraer los valores predichos para cada variable latente. Estos valores son una calificación que se le da a cada variable latente a partir de las calificaciones de sus variables observadas. Por ejemplo, la percepción institucional de calidad con equidad tiene una nota de 4 (ejemplo), esto indica que las personas perciben que la importancia que le da la institución a la que pertenecen a la calidad con equidad con el acceso es 4, mientras que su percepción de individual de calidad con equidad en el acceso, de acuerdo con las variables observadas es 4.5 (ejemplo) (Tabla 5).

Variable latente	Valor predicho
A_In	4.250.726
A_IE	3.736.298
P_In	4.397.996
P_IE	4.090.786
R_In	4.479.951
R_IE	4.189.131
I_In	4.266.204
I_IE	4.073.674
E_In	2.058.565
E_IE	2.529.083

Tabla 5. Valor predicho para variables latentes. Fuente: Elaboración propia.

Una vez aplicado el SEM con todas las variables, fue necesario re-especificar el modelo con el fin de obtener consistencia interna dentro de las variables latentes y un buen nivel de ajuste de este. En dicha re-especificación se eliminaron variables observadas que no aportan al modelo. Se tuvo consistencia interna dentro de las variables latentes, con un valor total de alpha de Crombach de 0.89 (Tabla 6).

Variable latente	A_In	A_IE	P_In	P_IE	R_In	R_IE	I_In	I_IE	Total
Alpha de Crombach	0.73	0.75	0.78	0.86	0.83	0.85	0.81	0.80	0.89

Tabla 6. Valor de alpha de Crombach para cada variable latente. Fuente: Elaboración propia.

La evaluación del ajuste del modelo indica que hay un óptimo ajuste de los datos a este existiendo un ajuste no normado (NFI=0.96 (Lara, 2014), un ajuste no normado (NNFI=0.97 (Lara, 2014), una Bondad de ajuste comparativo (CFI = 0.98 (Hooper, Coughlan & Mullen, 2008), una Bondad de ajuste (GFI= 0.96) (Hooper, Coughlan & Mullen, 2008) y una raíz del residuo cuadrático promedio de aproximación RMSEA = 0.04 (Hooper, Coughlan & Mullen, 2008). Todos estos resultados evidencian un buen ajuste del modelo.

A continuación, en la figura 2 se muestra el modelo ajustado, las cargas factoriales de variables observadas (rectángulos) y latentes (óvalos), valores predichos de las variables latentes (dentro de los óvalos) y observadas (dentro de los rectángulos) del modelo, dimensiones y criterios de calidad en la EAD desde un enfoque de equidad.

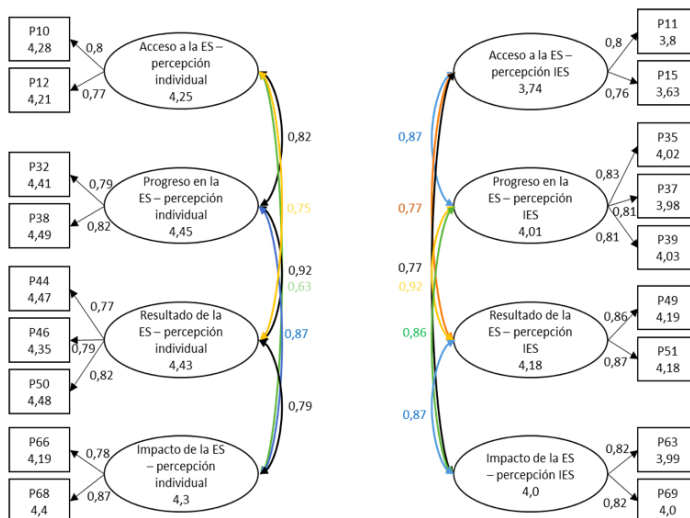


Figura 2. Diagrama de senderos del modelo ajustado. Fuente: Elaboración propia.



Las correlaciones entre variables latentes se presentan en la siguiente tabla (Tabla 7):

Fuente de variación	Ac. Ind	Ac. IES	Pro. Ind	Pro. IES	Res. Ind	Res. IES	Imp. Ind	Imp. IES
Ac. Ind	1.00	0.27	0.82	0.12	0.76	0.26	0.64	0.23
Ac. IES		1.00	0.31	0.87	0.35	0.77	0.40	0.77
Pro. Ind			1.00	0.19	0.93	0.32	0.87	0.28
Pro. IES				1.00	0.29	0.92	0.31	0.86
Res. Ind					1.00	0.49	0.79	0.33
Res. IES						1.00	0.43	0.87
Imp. Ind							1.00	0.49
Imp. IES								1.00

Tabla 7. Correlaciones entre variables latentes. Fuente: Elaboración propia.

4.1.3. Resultado de la re-especificación del modelo

Aplicado SEM y luego de re-especificar (eliminación de variables que no aportaban) el modelo para obtener la consistencia interna dentro de las variables latentes, se obtuvo un modelo con 18 variables observadas, de cuales 4 de ellas se repiten para un total de 14.

Las variables observadas resultado del ajuste del modelo son las siguientes (Tabla 8):

Variable Latente	variables observadas asociada	Variable Observada
Acceso percepción Individual	2	10
		12
Acceso percepción IES	2	11*
		15
Progreso percepción Individual	2	32
		38
Progreso percepción IES	3	35
		37
Resultado percepción Individual	3	39*
		44
Resultado percepción IES	2	46
		50
Impacto percepción Individual	2	49
		51*
Impacto percepción IES	2	66
		68*
Impacto percepción IES	2	63
		69

Nota: (*) son las variables observadas que se repiten

Tabla 8. Descripción de las variables observadas que constituyen cada variable latente. Fuente: Elaboración propia.

Una de las ventajas de plantear un SEM, es la posibilidad de proponer tipos y dirección de relaciones que se esperan encontrar entre las diferentes variables, estimar sus resultados y corroborar con las relaciones propuestas a nivel teórico, por este motivo, Ruiz, Pardo y San Martín (2010), mencionan que a estos modelos se los “denomina también modelos confirmatorios, ya que el interés fundamental es “confirmar” mediante el análisis de la muestra las relaciones propuestas a partir de la teoría explicativa que se haya decidido utilizar como referencia” (p.34).

4.1.4. Interpretación y análisis de los resultados

- Las variables observadas (criterios) del modelo se ajustan y miden cada una de las variables latentes (dimensiones) correspondientes.
- La percepción sobre la ES de calidad con equidad en sus dimensiones acceso, progreso resultado e impacto, desde el punto de vista individual, medida a partir de las variables observadas, es buena.

- La percepción sobre la ES de calidad con equidad en sus dimensiones acceso, progreso resultado e impacto, desde el punto de vista institucional, medida a partir de las variables observadas, es media-alta.
- Las variables latentes acceso, progreso, resultados e impacto, desde la percepción individual están correlacionadas entre sí.
- Las variables latentes acceso, progreso, resultados e impacto, desde la percepción institucional están correlacionadas entre sí.
- Las variables acceso, progreso, resultados e impacto no están correlacionadas entre los dos niveles de percepción, institucional e individual.

4.2. Modelo de calidad para la EAD desde enfoque de equidad

A continuación, el modelo resultado del proceso de teorización y modelamiento (Tabla 9). Se organiza y se estructura desde:

- Dimensiones: Se denomina dimensión a los cuatro procesos desde los cuales se valora la calidad de una educación con equidad: acceso a la educación superior; progreso en el aprendizaje, resultados de aprendizaje e impacto social.
- Factor/ proceso: Son conjuntos o categorías en los que se agrupan cualidades propias de la educación a distancia. Se identifican y distribuyen en seis factores: estudiantes, docentes, procesos académicos, medios y mediaciones, gestión y administración y sector externo. Estos deben ser vistos desde una perspectiva sistémica, ya que se expresan de una manera interdependiente.
- Criterio: Son catorce atributos presentados como proposiciones afirmativas que permiten acortar el factor a analizar dentro de cada dimensión y factor. Se establecen en un conjunto de cualidades que deben cumplir las IES o programas en modalidad a distancia para asegurar un nivel de calidad deseable.
- Indicador: Es una escala de valoración que posibilita emitir un juicio o valor sobre una situación. Permite identificar qué tan lejos o cerca se está de alcanzar ese referente o ideal de calidad en un contexto dado. Para la medición e identificación de los distintos niveles de desempeño (o expectativas) de forma progresiva, se toma de referente para su nivel de logro una escala de mayor a menor con una escala cuantitativa (5,4,3,2,1) y cualitativa (Excelente, En gran medida, Moderadamente, Muy poco. Al valorar un criterio de calidad se puede determinar qué tan cerca o lejos está de alcanzar el ideal de calidad esperado.
- Fuentes de verificación o evidencia: Son los documentos, recursos mínimos a presentar por cada dimensión. Por medio de ellos se puede evidenciar la aplicación y cumplimiento de políticas, estrategias y acciones en favor de compensar y mitigar las desigualdades y fomentar la equidad en el proceso educativo.

Dimensión Acceso a la ES		
Factor / proceso	Criterio	Fuente de verificación
Medios y mediaciones	Ofrece diferentes programas y acciones para nivelar las condiciones académicas, posibilitando con ello, que personas de poblaciones vulnerables accedan a la ES.	La institución tiene y aplica la política que permite el acceso a la educación superior sin discriminación, previendo mecanismos, acciones universales y equitativas para la admisión de estudiantes de poblaciones diversas y en situación de vulnerabilidad.
Gestión y organización	Promueve políticas educativas dirigidas a mitigar las diferencias de origen de los estudiantes (económico, social, geográfico, etc.), que se convierten en desigualdad de oportunidades para el acceso a la ES.	La institución cuenta con una política y tiene evidencias sobre alternativas de financiación para facilitar el ingreso y permanencia de los estudiantes que tienen dificultades económicas.
Estudiantes	La institución/programa hace estudios de las características socioculturales y económicas de los nuevos estudiantes, de modo que se identifiquen sus condiciones, intereses y necesidades.	Cuenta con informes y estadísticas del perfil del estudiante, exponiendo sus características en términos socioeconómicos, género, pertenencia a un grupo minoritario, actividad laboral, lugar de origen etc., que puedan derivar en situaciones de desigualdad y exclusión, como herramienta de información, base para los programas de nivelación. La IES o el programa cuenta con los apoyos y las estrategias institucionales para aquellos estudiantes de poblaciones diversas y en situación de vulnerabilidad. Tiene un plan de acción para la nivelación y mitigación de los elementos diferenciadores y sus resultados (becas, tutorías, encuentros, etc.).



Dimensión Progreso en el aprendizaje

Medios y Mediaciones	Crea ayudas didácticas y ofrece los recursos pertinentes, que posibiliten al estudiante estar en igualdad de condiciones de aprovechar las oportunidades educativas.	Garantiza desde la política institucional la gestión y consecución de recursos metodológicos y didácticos para la adquisición, actualización y mantenimiento de apoyos requeridos para las necesidades de aprendizaje que favorezcan el desarrollo pleno del derecho a la educación de todos.
Docentes	Promueve la formación del docente en pedagogía y didáctica para la atención en la diversidad, posibilitando mayores competencias para acompañar al estudiante en su proceso formativo.	Posee política de educación inclusiva en la que promueva acciones afirmativas como medio que permite la compensación y el equiparamiento ante condiciones de desigualdad en el sistema educativo, favoreciendo el ejercicio del derecho a aprender.
Docentes	Los profesores están comprometidos con la tarea de formar profesionales idóneos, capaces de interesar a sus estudiantes y orientarlos para afrontar los retos de la vida personal y profesional.	Promueve el uso de medios, mediaciones y didácticas flexibles a partir de estrategias pedagógicas y metodologías variadas y accesibles que le posibilite al estudiante explorar diversas formas de acercarse y apropiarse al conocimiento, para favorecer el desarrollo de sus capacidades y el aprovechamiento de las oportunidades educativas.
Medios y Mediaciones	La IES/programa brinda herramientas teórico-prácticas, que posibilitan al estudiante proyectar su actuar como profesional en diferentes contextos.	Posee un plan de capacitación docente con espacios de formación sobre aspectos específicos como: trabajar con grupos diversos, abordar las diferencias en educación, dificultades de aprendizaje y de participación que puedan experimentar los estudiantes. Evidencia de estrategias aplicadas en el fomento del aprendizaje contextualizado y situado para el desarrollo del pensamiento crítico, el cual cumple un papel fundamental en la formación de ciudadanos conscientes y responsables de la realidad social y la necesidad de aportar al cambio.

Dimensión Resultado del aprendizaje

Estudiante	Brinda formación al estudiante para el autoaprendizaje y autogestionador de su vida personal y profesional.	Informe con análisis de estrategias y acciones implementadas orientados a los resultados de los estudiantes en cuanto su proceso formativo, capacidades adquiridas, aprovechamiento de oportunidades, rendimiento y satisfacción.
Organización y Gestión	Posibilita al estudiante mejores condiciones, sociales, económicas, culturales y académicas que le aportaron a la permanencia y graduación	Informe evaluando las características salientes de los/as graduados en comparación con las características de ingreso a la IES, que valore el aporte de las estrategias aplicadas para favorecer aprendizajes equiparables en los estudiantes.
Procesos académicos	Posibilita un proceso formativo, que aportó al nuevo profesional herramientas teórico-prácticas para proponer acciones promotoras de cambio a bienestar de la sociedad.	Evidencias donde los estudiantes demuestren haber desarrollado nuevas capacidades y aprovechamiento de las oportunidades de aprendizaje para la construcción de propuestas de extensión e investigación en favor de comprender las problemáticas sociales y dar soluciones a ellas.
Estudiante	El estudiante se reconoce con herramientas para la vida personal y profesional que le permitan crecer como ser humano con conciencia social.	Evidencias de la participación de los estudiantes en espacios colegiados de la IES y en otros espacios académicos, sociales y organizativos en los que se definen las políticas, estrategias y acciones para una educación inclusiva y equitativa para todos.

Dimensión Impacto social

Procesos académicos	Es una IES/ programa con políticas institucionales y con un currículo en diálogo con el contexto social y comunitario, reduciendo la brecha entre lo que se enseña en las aulas y lo que la sociedad necesita.	Posee una política de responsabilidad social a través de la gestión responsable de los impactos: educativos, laborales y ambientales que la IES genera, en diálogo participativo, con la comunidad para promover la transformación y desarrollo social.
Sector externo	Da cuenta de proyectos/iniciativas en las que el conocimiento producido haya sido utilizado por actores de la comunidad con los que interactúa la IES.	Evidencias del impacto en el entorno que han generado los resultados de los proyectos/iniciativas en las que el conocimiento producido en procura de eliminar las desigualdades y la exclusión haya sido utilizado por la comunidad con los que interactúa la IES. Estudios orientados a identificar las necesidades y requerimientos del entorno social y laboral (local, regional y nacional) que posibiliten la construcción de currículos pertinentes, que aporten soluciones a problemáticas sociales en las comunidades.
Sector externo	Da cuenta de proyectos/iniciativas que aportan a la organización de las comunidades con el fin de eliminar la desigualdad y la exclusión social.	Evidencias de estudios de seguimiento al impacto del egresado en su entorno. Experiencias que demuestren su trabajo por el bienestar, el ejercicio de los derechos y el aporte corresponsable por el cambio hacia una sociedad justa, equitativa e incluyente.

Tabla 9. Modelo de calidad para la EAD desde el enfoque de equidad. Fuente: Elaboración propia.

5. Conclusiones

La equidad puede proponerse como el principio que dé giro a la actual corriente hegemónica y homogeneizante que desea orientar la educación. Pensar y actuar desde la equidad le devuelve a la educación su papel de aportar al estudiante en el desarrollo de sus capacidades, favoreciendo el aprovechamiento de las oportunidades a las que puede acceder desde la educación superior a distancia, para su crecimiento personal en la búsqueda del bienestar social.

La equidad reviste a la educación superior de diversidad, donde lo particular se abre camino para ser reconocido y valorado como un ejercicio de calidad. Las IES y en especial, aquellas que promueven la educación a distancia, están llamadas a reafirmar su actuar en coherencia con su naturaleza inclusiva. En esta misma idea Serrano et al. (2022) afirman que es importante considerar que la implementación de procesos educativos inclusivos exige el diseño de programas que valoren la pertinencia de la educación a distancia en un contexto profundamente desigual como el de la región latinoamericana.

La propuesta de modelo para valorar la calidad pretende aportar un grupo de criterios e indicadores que se centran en la naturaleza de la EAD, “la inclusión educativa y social desde la equidad”, los cuales promueven el pensamiento crítico, la mirada de la educación desde la diversidad y para la transformación personal y social, en diálogo con los contextos, sin homogeneizar. Un modelo de calidad que cada IES debe definir de acuerdo a su misión y a su responsabilidad social.

El modelamiento de la propuesta de modelo, la técnica SEM y su valor en este proceso investigativo está dado en la información obtenida, para especificar e identificar relaciones entre variables. El modelo presenta un buen ajuste, lo que prueba que la matriz es un modelo adecuado y fiable para medir y evaluar la calidad de la educación superior desde la equidad.

Podemos afirmar que esta propuesta de evaluación de la calidad con equidad mejora antiguos modelos que no atendían factores específicos de la educación a distancia ni aspectos de equidad, y que hoy son claves para cualquier proyecto de educación de calidad. Hablamos de dar al estudiante un papel activo y protagonista en su proceso educativo, más allá de encuestas de satisfacción, entendiendo esta calidad como una transformación (Harvey & Green, 1993) y no como una nota final. En este sentido se otorga cierto poder y responsabilidad al estudiante que tomará conciencia de su implicación en el proceso de aprendizaje, tanto para involucrarse en el proceso educativo de calidad, como para asegurar su cumplimiento de forma más democrática.

Este modelo puede ayudar a ensalzar y mejorar el reconocimiento de la evaluación de la calidad de la formación a distancia dando mayor confiabilidad y credibilidad a las propuestas de programas académicos en esta modalidad, también puede favorecer una formación inclusiva y flexible. El modelo propuesto ofrece un ajuste de aspectos y parámetros de calidad pensados para la educación a distancia y desde la equidad. Aspectos no tenidos en cuenta en la mayoría de los sistemas de calidad existentes para la educación. Esto posibilita atender mejor la calidad de las distintas modalidades educativas y de metodologías, superando debates y teniendo en cuenta el contexto de poblaciones y colectivos en situación de vulnerabilidad. Aunque hay otras propuestas sobre la calidad en la educación a distancia con otras categorías a tener en cuenta (Castro-Monge, 2023), la propuesta aquí expuesta coincide con otras en la importancia que tiene el contexto de cada universidad y que las propias universidades establezcan una guía para implementar estrategias, control y evaluación de los aspectos a tener en cuenta, así como una gestión integrada en la universidad.

Finalmente, esta propuesta va en consonancia con algunos de los objetivos de la agenda 2030, poniendo especial atención en una educación inclusiva que busca una educación equitativa y de calidad intentando asegurar el acceso a la educación superior, el progreso en el aprendizaje, con mismas oportunidades de aprendizaje tanto didácticamente como metodológicamente y posibilitando el uso de medios y tecnologías accesibles. En esta idea de la calidad se promueve por tanto el aprendizaje permanente a todas las personas y da oportunidades de recualificación profesional y a lo largo de toda la vida.



Una limitación de esta propuesta puede encontrarse en el volumen y el número de participantes de la muestra. Si bien es cierto que cuenta con un número importante y suficiente para llevar a cabo el modelo propuesto, también es cierto que sería deseable contar con una muestra mayor de cara a mejorar el grado de representatividad de las distintas universidades estudiadas.

A su vez, el juicio sobre la calidad en la ES a distancia, que puede tener un estudiante, docente, directivo o comunidad universitaria, puede verse afectado por factores personales, experienciales, normativos, temporales y contextuales. Esta circunstancia hace que, de cara a garantizar la operatividad y validez del modelo, el cuestionario que se ha tomado como base para esta propuesta debe seguir siendo testado y utilizado.

Financiación

Esta investigación no recibió financiación externa.

Cómo citar este artículo / How to cite this paper

Mora Botina, A.; Altuna Urdin, J.; Naya Garmendia, L. M. (2025). Modelo para evaluar la calidad en la educación a distancia con enfoque de equidad. *Campus Virtuales*, 14(1), 101-116. <https://doi.org/10.54988/cv.2025.1.1469>

Referencias

- Aragón, E. (2008). Los procesos de integración de América Latina en el concierto de la globalización. *Papel Político*, 13(2), 701-737. (<https://acortar.link/zYky8P>).
- Araya-Castillo, L. A.; Bernardo, M. (2019). Calidad de servicio en educación superior a distancia: Propuesta de los modelos DIHESQ y SIBDHE. *Espacios*, 40(44), 1-12. (<http://hdl.handle.net/2445/158077>).
- Borroto R.; Salas, R. S. (1999). El reto por la calidad y la pertinencia: la evaluación desde una visión cubana. *Educación Médica Superior*, 13(1), 70-79. (<https://acortar.link/lDg8Ja>).
- Briceño, A. (2011). Justicia: igualdad o equidad en la educación superior. *Revista Educación y Desarrollo Social*, 5(2), 70-83. <https://acortar.link/Z9MpAS>
- Buendía, A. (2007). El concepto de calidad: una construcción en la educación superior. *Reencuentro* (50), 28-34.
- Castro-Monge, E. (2023). Factores a considerar para una educación a distancia inclusiva. *Academio (Asunción)*, 10(1), 112-140.
- Crosbi, P. (1994). *La Calidad es libre*. Madrid (España): Mc Graw Hill.
- Dale, R. (2004). «Globalização e educação: demonstrando a existência de uma “cultura educacional mundial comum” ou localizando uma “agenda globalmente estruturada para a educação”». *Revista Educação e Sociedade*, 8, 423-460.
- Deming, E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad*. Madrid (España): Díaz de Santos.
- Evans, J. R.; Lindsay, W. M. (2014). *Administración y Control de Calidad*. Santa Fe (México): Cengage Learning.
- Ferreiro F. J.; Santos, F.; Santos, M. C.; De campo, M. (2013). Una aplicación del modelo EFQM a la Educación Superior. In *Investigaciones de economía de la educación* (pp. 369-388). Asociación de Economía de la Educación. (<https://acortar.link/D50E8J>).
- Flores Martínez, J. J.; Romero Arrechavala, J. (2020). Globalización y Educación en Nicaragua, impacto en el sistema educativo y transformación de las culturas escolares. *Revista Compromiso Social*, (3), 45-50. <https://doi.org/10.5377/recoso.v2i3.13431>.
- García de Fanelli, A.; Adrogué, C. (2021). Equidad en la educación superior latinoamericana: Dimensiones e indicadores. *Revista Educación Superior Y Sociedad (ESS)*, 33(1), 85-114. <https://doi.org/10.54674/ess.v33i1.339>.
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios*. La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Harvey, L. (1999). Evaluating the evaluators. Opening keynote of the 5th Biennial Conference of the International Network of Quality Assurance Agencies in Higher Education (INQAAHE). Santiago, Chile: Centre for Research into Quality, University of Central England in Birmingham.
- Harvey, L.; Green, D. (1993). *Defining Quality. Assessment & Evaluation in Higher Education*, 18(1), 9-34. <https://doi.org/10.1080/0260293930180102>.
- Hernández-Sampieri, R.; Fernández, C.; Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación* (5 ed.). México: McGraw-Hill.
- Hooper, D.; Coughlan, J.; Mullen, M. R. (2008). *Structural Equation Modelling: Guidelines for Determining Model Fit* Structural equation modelling: guidelines for determining model fit. *Electronic Journal of e-business Reserch Methods*, 6(1), 53-60.
- Mora, A. (2019). *Calidad de la educación superior a distancia. Una mirada desde la equidad*. (Tesis doctoral). San Sebastián (España): Universidad del País Vasco. (<http://hdl.handle.net/10810/45903>).

- Morocho Quezada, M. (2023). Evaluación de la primera carrera en modalidad abierta y a distancia de la Universidad Técnica Particular de Loja. *Universidades*, 74(95), 95-99. (<https://acortar.link/azHdUs>).
- Nussbaum, M. (2007). *Las fronteras de la justicia: Consideraciones sobre la exclusión*. España: Paidós Ibérica.
- OREALC/UNESCO Santiago (2007). El derecho a una educación de calidad para todos en América Latina y el Caribe. REICE. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 5(3), 1-21. (<https://acortar.link/cEY81c>).
- Palomino Márquez, R. F. (2022). Educación a distancia. *Sinergias Educativas*. <https://doi.org/10.37954/se.vi.283>.
- Pérez, E.; Medrano, L.; Sánchez, J. (2013). El Path Analysis: conceptos básicos y ejemplos de aplicación del Artículo Metodológico. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, (5), 52-66. (<https://acortar.link/ENWxZu>).
- Pontoriero, F. A. (2021). E-learning en la educación superior argentina - Modelo de evaluación de calidad a partir del aporte de referentes clave Virtualidad. *Educación y Ciencia*, 22(12), 22-45. (<https://acortar.link/ogD5w8>).
- Rama, C. (2008). *Tendencias de la educación superior en América Latina y el Caribe en el siglo XXI: Desautonomización, desgratuitarización, desnacionalización, despresencialización*. (Vol. 1). Perú: Asamblea Nacional de Rectores.
- Rodríguez, D.; Valldeoriola, J. (2009). *Metodología de la investigación*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.
- Ruiz, M. A.; Pardo, A.; San Martín, R. (2010). Modelos de ecuaciones estructurales. *Papeles del Psicólogo*, 31(1), 34-56. (<https://acortar.link/4J92yi>).
- Salazar, R. J.; Melo, A. M. (2013). Lineamientos conceptuales de la modalidad de educación a distancia. In *La educación superior a distancia y virtual en Colombia: nuevas realidades* (pp.81-112). Bogotá (Colombia): ACESAD. (<https://acortar.link/t1OI1>).
- Streiner, D. L. (2003). Starting at the Beginning: An Introduction to Coefficient Alpha and Internal Consistency COEFFICIENT ALPHA STREINER. *Journal of Personality Assessment*, 80(1), 99-103.
- Sabino, C. (2000). *El proceso de Investigación*. Caracas: Panapo
- Sen, A.; Nussbaum, M. (1998). *Capacidad y bienestar. "La calidad de vida"*. México: Fondo de cultura económico.
- Serrano, D.; Ramírez, A.; Palazuelos, I. (2022). Educación a distancia: Posibilidades de inclusión y participación estudiantil. REICE: *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 20(2), 29-46.
- Truco, D.; Palma, A. (2020). *Infancia y adolescencia en la era digital: un informe comparativo de los estudios de Kids on line de Brasil, Chile, Costa Rica y el Uruguay*. Documentos de proyectos (LC/TS.2020/18). Chile: Cepal. (<https://acortar.link/bPy0R3>).
- Ullman, J. B.; Bentler, P. M. (2013). Structural equation modeling. In J. A. Schinka, W. F. Velicer, & I. B. Weiner (Eds.), *Handbook of psychology: Research methods in psychology* (pp. 661-690). John Wiley & Sons, Inc.
- UNESCO. (2016). *Educación 2030: Declaración de Incheon y Marco de Acción para la realización del Objetivo de Desarrollo Sostenible 4: Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos*. (<https://acortar.link/cVOQn1>).
- UNESCO. (2020). *Inclusión y Educación para todos y todas sin excepción. Informe de seguimiento de la educación en el mundo*. (<https://acortar.link/0uqY5G>).
- UNESCO. (2022). *¿Reanudación o reforma? Seguimiento del impacto global de la pandemia de COVID-19 en la educación superior tras dos años de disrupción*. (<https://acortar.link/IDBfXq>).

