

## LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR A DISTANCIA A PARTIR DE LA VISIÓN DE BRASIL Y OTROS PAÍSES, DESDE LA TÉCNICA DELPHI

## THE PERCEPTION OF QUALITY IN DISTANCE HIGHER EDUCATION FROM THE PERSPECTIVE OF BRAZIL AND OTHER COUNTRIES, USING THE DELPHI TECHNIQUE

Jenny Margoth Zelaya Matamoros  
(Universidad Pedagógica Francisco Morazán)

Karen Brina Borges de Deus  
(PPGE/FE/ UFG)

Rosa Rita Maenza  
(Universidad Tecnológica Nacional)

**Resumen:** La Educación Superior tiene y ha tenido muchos retos a nivel mundial, ya que debe formar ciudadanos que respondan a las demandas modernas, sociales y culturales, no solo de sus regiones, sino también de la globalidad en general. Consecuentemente, “constituye ... un elemento insustituible para el desarrollo social, la producción, el crecimiento económico, el fortalecimiento de la identidad cultural, el mantenimiento de la cohesión social, la lucha contra la pobreza y la promoción de la cultura de paz” (UNESCO, 1996, p. 125). De allí, que el asunto relacionado con la calidad de la Educación Superior sea un tema de interés para investigar. Este artículo se enfoca en presentar los resultados de un estudio dirigido a recopilar datos sobre la Educación Superior, en particular sobre la calidad en la Educación a Distancia, la cual es una modalidad que se considera de suma importancia ya que a través de los años ha generado respuestas efectivas en Educación Superior. El estudio buscaba la construcción de consensos alrededor de esa temática, partiendo de la reflexión y las diferentes realidades de los participantes, a través de la aplicación de la técnica Delphi. El proceso investigativo se realizó en dos etapas, una que logró aproximaciones de los participantes acerca de ítems proporcionados a los participantes sobre el tema ya mencionado a las diferentes regiones de Brasil y la segunda se enfatizó en recolectar datos de los participantes internacionales. El estudio se condujo en el ámbito de la Red de Investigación sobre “Calidad y Regulación en el Contexto de la Educación Abierta, Flexible o a Distancia en Brasil y América Latina”, la cual está integrada por Brasil, Argentina, México, Mozambique, Honduras y Portugal. Los resultados obtenidos señalaron que, al definir la calidad de la Educación a Distancia (EaD), se debían tomar en cuenta aspectos clave que abonan a esa calidad: educación inclusiva, equidad, democratización, políticas de permanencia, relevancia cultural y formación integral. Se concluye que las reflexiones llevadas a cabo por los expertos muestran elementos esenciales para el fortalecimiento de la calidad en la EaD, y por ende en la Educación Superior, a través de la generación de propuestas reales y significativas que respondan a las necesidades de cada país participante.

**Palabras claves:** Educación a Distancia. EaD. Educación Superior. Calidad. Delphi.

**Abstract:** Higher Education has had and continues to face many challenges worldwide, as it must train citizens who respond to modern, social, and cultural demands, not only of their regions but also of the global community in general. Consequently, it "constitutes ... an irreplaceable element for social development, production, economic growth, the strengthening of cultural identity, the maintenance of social cohesion, the

fight against poverty, and the promotion of a culture of peace" (UNESCO, 1996, p. 125). Hence, the issue related to the quality of Higher Education is a topic of interest for research. This article focuses on presenting the results of a study aimed at collecting data on Higher Education, particularly on the quality of Distance Education, which is a modality considered of utmost importance as it has generated effective responses in Higher Education over the years. The study aimed to build consensus around this topic, starting from the reflection and different realities of the participants, through the application of the Delphi technique. The research process was conducted in two stages: one that achieved participants' approximations regarding items provided to them on the aforementioned topic across different regions of Brazil, and the second that emphasized collecting data from international participants. The study was conducted within the framework of the Research Network on "Quality and Regulation in the Context of Open, Flexible, or Distance Education in Brazil and Latin America," which includes Brazil, Argentina, Mexico, Mozambique, Honduras, and Portugal. The results obtained indicated that, when defining the quality of Distance Education (EaD), key aspects that contribute to that quality should be taken into account: inclusive education, equity, democratization, retention policies, cultural relevance, and comprehensive training. It is concluded that the reflections carried out by the experts show essential elements for strengthening the quality of Distance Education (EaD), and consequently in Higher Education, through the generation of real and meaningful proposals that respond to the needs of each participating country.

**Keywords:** Distance Education. DE. Higher Education. Quality. Delphi.

## Introducción

En la actualidad, uno de los retos más significativos que enfrenta la Educación Superior es responder a las necesidades individuales y colectivas de los interesados en cursar una carrera universitaria. Este desafío radica en la variedad de intereses y, en algunas ocasiones, la poca oferta académica con la que las Instituciones de Educación Superior (IES) cuentan. De allí la importancia de tener propuestas de formación que flexibilicen las modalidades de servicio, con la finalidad de alcanzar una cantidad más representativa de individuos. Una de las modalidades que mejor responde a esas demandas es la Educación a Distancia (EaD), la cual permite acercar la educación terciaria a las poblaciones que geográficamente quieren lograr sus retos académicos y que por razones de espacio y tiempo no lo pueden lograr con las opciones tradicionales.

La Educación a Distancia es una modalidad que no solo brinda múltiples opciones de formación, sino que también dinamiza el aprendizaje y proporciona alternativas variadas de actualización académica a través de su metodología y la incorporación de la tecnología. Debido a las características de la modalidad, en muchas ocasiones se ha cuestionado la calidad con la que se llevan a cabo los procesos académicos y administrativos, especialmente cuando se compara con la modalidad presencial y después de los cambios en mediación pedagógica que dejó instalados la

pandemia por el SARS-Cov2<sup>1</sup>, ya que todas las IES pasaron a desarrollar sus programas educativos de manera virtual. Es decir, que la EaD brindó respuestas inmediatas a la necesidad sanitaria impuesta por la enfermedad. Sin embargo, muchas Instituciones no estaban preparadas para el reto y tuvieron que dedicar una parte significativa del tiempo a formación docentes y estudiantes en el uso de herramientas tecnológicas y así facilitar el trabajo en línea. Se puede decir que la modalidad EaD experimentó una expansión después del SARS-CoV-2.

Por otro lado, no se puede negar que la EaD, presupone trabajar coordinadamente, institución y docentes para

atender los requerimientos de su tutelado y garantizar el acceso a una información pertinente que le ayude a desarrollar los contenidos y a estructurar el conocimiento, en una dinámica que implica un acuerdo ético, en el cual se respetan tiempos, información, asesoría eficiente y oportuna, con explicaciones que motiven una búsqueda efectiva de la respuesta (Regalado, 2011, p. 39).

La EaD busca “la democratización en la oferta educativa, en el sentido de que todos y todas tengan las mismas condiciones de acceso a los nuevos modelos de educación” (Regalado, 2011, p. 40). Sin embargo, este ideal enfrenta limitaciones estructurales en contextos donde las desigualdades tecnológicas y socioeconómicas condicionan el acceso real a estas oportunidades educativas.

La realización de estudios o investigaciones que profundicen en la temática relacionada con la calidad en la modalidad de Educación a Distancia son de suma importancia ya que, continuamente se debe buscar la mejora con la finalidad de disminuir las brechas que aspectos como las nuevas tecnologías, por ejemplo, imponen para desarrollar las diferentes capacidades o competencias para dinamizar formas de enseñanza y aprendizaje diversas, y así responder al campo laboral cada vez más exigente y competitivo. Las instituciones y sus planteamientos pedagógico-metodológicos que influyen en el desempeño docente y del estudiantado como entes en constante cambio y formación, presuponen acciones contundentes como que el docente continúe “en su rol de acompañante y orientador” pero ahora “se le agrega otra de las capacidades de la tecnología: el permitir la construcción individual y la social a la vez, debido a que relaciona al alumno a una

---

<sup>1</sup>El SARS-CoV-2 fue identificado por primera vez en la ciudad de Wuhan, en China, y fue declarado Emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional por la Organización Mundial de la Salud (OMS) desde el 1.º de febrero de 2020 hasta el 5 de mayo de 2023 (Costa, 2023).

comunidad de aprendizaje” (Flores, 2024, p.86). Por su parte, el estudiantado debe asumir un rol autónomo y en continuo cambio y actualización debido a los desafíos que la tecnología trae consigo y a la que no se puede renunciar sin reflexionar el papel que ocupa en las aulas universitarias en la actualidad.

Redes de investigación como la *Red de Investigación en Educación a Distancia de Brasil*, coordinada por la Dra. Daniela da Costa Britto Pereira Lima (Brasil), se enfocan en la realización de estudios que permitan reflexionar sobre los nuevos desafíos de la Educación a Distancia. Esta Red realizó una investigación titulada *Calidad y regulación en el contexto de la educación abierta, flexible y a distancia en Brasil, Mozambique, Portugal y América Latina*, a través de la técnica Delphi, cuyo objetivo era recopilar datos sobre la calidad de la Educación Superior a Distancia y que permitieran la construcción de consensos alrededor de esa temática, partiendo de la reflexión y las diferentes realidades de los participantes. La investigación en mención se llevó a cabo por medio de la técnica Delphi y contó con la participación de expertos de Brasil, Argentina, México, Honduras, Mozambique y Portugal.

El recorrido metodológico de este artículo es de carácter documental, bibliográfico y empírico. Este artículo se enfoca en proporcionar información relevante sobre la investigación en mención, específicamente sobre la calidad de la Educación Superior a Distancia y los diferentes aspectos clave más relevantes identificados o proporcionados por los participantes con relación a esa calidad: la formación docente, experiencias educativas, gestión y planificación, eficiencia e infraestructura (obtenidos de la primera ronda de la aplicación de la técnica Delphi), educación inclusiva, equidad, democratización, políticas de permanencia, relevancia cultural y formación integral (obtenidos de la segunda ronda de la técnica Delphi).

Además de la introducción, este artículo cuenta con un sustento teórico, el cual brinda las definiciones de los términos mencionados en el párrafo anterior y su relación con la calidad de la Educación Superior a Distancia. Inmediatamente, se presentan los resultados y su debida discusión. Después, se encuentra una sección de valoraciones o reflexiones que ofrecen una apreciación de la información brindada por los expertos con relación a la calidad de la Educación Superior a Distancia. Al final se presentan las referencias bibliográficas.

### **Sustento Teórico**

## La calidad educativa

Para comprender mejor el concepto de calidad educativa o de la educación y su alcance, es importante enfocarnos momentáneamente en la definición de calidad, en términos generales. Para Lago, López, Municio, Ospina y Vergara (2013, *apud* Lago de Vergara, 2014), la “calidad es el resultado de comparar las expectativas con la percepción del servicio recibido. Esto significa que la medida de la calidad está en la satisfacción de las personas y en el valor de lo que reciben.” Consecuentemente, podemos aseverar que, en el ámbito educativo, la satisfacción de los estudiantes se mide, no solo a través de las opiniones que ellos expresen acerca de sus niveles de complacencia con relación a las acciones realizadas por la institución y los docentes para generar conocimiento y desarrollar competencias idóneas en el ámbito profesional, sino que también a través de los procesos que generan nuevas oportunidades de trabajar colaborativamente con miras a obtener mejores potencialidades para optar a una posición laboral más gratificante, por ejemplo. Es relevante mantener en mente, que “la calidad deberá manifestarse en su impacto y trascendencia en el mejoramiento de nuestras condiciones de vida y convivencia” (Moreno, 2007, p. 20) y eso se podría reflejar en el campo de la educación, a través del compromiso de los docentes, el tiempo, esfuerzo y la puesta en acción al diseñar y gestar actividades que permitan a los estudiantes cumplir con procesos de construcción pertinentes para su realidad social y cultural.

Por otra parte, López (2006, *apud* Castaño-Duque, 2012) explica que en,

realidad la calidad es un concepto relativo asociado al proyecto institucional, a sus objetivos, finalidades y resultados, a su eficiencia y costo, a su aptitud para cumplir su compromiso social o bien para satisfacer las necesidades de sus usuarios, destinatarios o clientes. Pero el hecho de que en lo relacionado con la educación se hable de usuarios, destinatarios y clientes no debe suponer que se le dé a la educación superior una visión de tipo comercial, sino que al verla desde la gestión por procesos se da paso a una visión más organizacional, reconociendo en la misma diferentes áreas de gestión como lo son la gestión directiva o la gestión académica, las cuales requieren diferentes estrategias y puntos de vista para abordarlas.

Por ende, cuando nos referimos a calidad educativa, casi siempre se valoran las acciones desde su conjunto como un proyecto a nivel institucional y no de manera fragmentada o individual. Es decir, que “la evaluación de la calidad de esas instituciones debiera centrarse en entender el sentido de sus procesos educativos y en apreciar los resultados de sus procesos formativos” (Andión 2007, p. 88) como una totalidad. Es por esa razón, que se valoran grandemente los

procesos orientados a la autoevaluación y la acreditación nacional o internacional. Tampoco se puede obviar que la calidad a nivel de Educación Superior “se ve afectada por el entorno social en el que se desenvuelve, por su cultura y por el desenvolvimiento económico de ese mismo medio, hay que tener en cuenta que las instituciones también están inmersas en un macroentorno” (Castaño-Duque, 2012, p. 222) y se debe responder a él especialmente cuando las IES aúnan esfuerzos para responder de manera satisfactoria las necesidades de la sociedad actual.

Otros aspectos o elementos importantes que se deben considerar al enfocarse en la calidad educativa en EaD son la **formación docente**, **las experiencias educativas**, **la gestión y planificación**, así como la eficiencia, la infraestructura, la educación inclusiva, la equidad, la democratización, las políticas de permanencia, la relevancia cultural y la formación integral como se mencionó en la introducción. Con relación a la *formación docente*, es importante que los docentes estén

formados para actuar de acuerdo con las reclamaciones de esta modalidad. Si bien es cierto que la pandemia obligó a los educadores a trabajar fuera del amparo de la presencialidad, y sin estar preparados para encarar ese desafío, también es cierto que ya es impostergable una adecuada formación docente que contemple la teoría y práctica de la EaD. Y la responsabilidad (formar al docente de la EaD) está en manos de la universidad. En primer lugar, debe actualizar a los docentes profesionalizados que están en aula. En segundo lugar, debe graduar docentes preparados para ejercer en la modalidad a distancia (Vargas, 2022, p. 65).

Por ende, los docentes deben ser capacitados constantemente para atender la modalidad de EaD de manera adecuada y pertinente. Las *experiencias educativas* que acumulen los estudiantes a lo largo de su formación profesional están muy asociadas con *la gestión y la planificación* de actividades que realicen los docentes con la finalidad de generar aprendizajes significativos. Este aprendizaje se logra a través de una mediación pedagógica centrada en el estudiante y pensando en que el docente debe “educar para la incertidumbre, educar para gozar de la vida, educar para la significación, educar para la expresión, educar para convivir y educar para apropiarse de la historia y la cultura” (Gutierrez y Prieto, 1999, p. 43). La *gestión y la planificación* para la EaD usualmente siguen las premisas que plantea la andragogía con relación al aprendizaje de los adultos, es decir,

1. El autoconcepto del adulto: el adulto es una persona autodirigida.

2. La acumulación de experiencias previas: estas experiencias se convierten en un recurso importante en el entorno educativo.
3. La disposición del aprendizaje por parte del adulto: este se motiva a aprender si puede relacionar lo aprendido con sus funciones sociales.
4. La aplicación del conocimiento: el adulto desea su aplicación inmediata mediante la resolución de problemas (Álvarez, 2007 *apud* Alonso, 2012).

Con relación a la *planificación*, Alonso propone considerar siete elementos fundamentales para lograr resultados adecuados en el estudiantado:

1. Establecer un ambiente adecuado: se debe propiciar un ambiente cálido, de diálogo y de respeto mutuo en el cual los participantes interactúen sin temor.
2. Planeamiento de la lección: el facilitador de la sesión debe planificar, concienzudamente, el tema y la metodología por usarse y explicar cuál es el propósito de cada uno de los procedimientos (técnicas) para llegar al descubrimiento del nuevo conocimiento.
3. Diagnóstico de las necesidades de estudio: se debe construir un modelo basado en competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) que intervienen en el proceso educativo del aprendiente, con el fin de ayudarlo.
4. Establecer objetivos: consiste en transformar las necesidades detectadas en el elemento anterior, para convertirlas en objetivos significativos y medibles.
5. Elaborar un plan de estudios: es elaborar un programa que contenga objetivos, recursos y estrategias para alcanzar los objetivos.
6. Realizar actividades de estudio: investigación individual, debates, conferencias, diálogos, entrevistas, panel, lecturas, juego de roles, análisis de casos, asesorías, etc.
7. Evaluar los resultados del estudio: se deben desarrollar instrumentos eficientes para evaluar los resultados del proceso (INEA, 2007 *apud* Alonso, 2012)

Adicionalmente, la *eficiencia* está relacionada con el logro de los objetivos planteados, tanto por la institución como por los docentes, en los diferentes procesos que desarrollan. La eficiencia puede reflejarse de diferentes maneras y también puede medirse siguiendo indicadores previamente establecidos por las instituciones. Es así como es muy común medir la eficiencia terminal de algún programa o un plan de estudios y demostrar la efectividad del mismo. Su complejidad radica en el hecho de que la eficiencia no solo depende de factores internos sino también de externos. Camarena (1985) define la eficiencia terminal en Educación Superior

como la relación entre el número de alumnos que se inscriben por primera vez a una carrera profesional, conformando a partir de este momento una determinada generación, y los que logran egresar, de la misma generación, después de acreditar todas las asignaturas correspondientes a los currículos de cada carrera en los tiempos estipulados por los diferentes planes de estudio (Apud Navarro, 2012).

La *eficiencia* también puede medirse tomando en cuenta los recursos de la institución, no solo los financieros sino también los de *infraestructura*. Es por esa razón que ese elemento es fundamental para el desarrollo de las actividades planificadas por los docentes y los gestores administrativos. Para Castaño-Duque, la infraestructura es una de las 15 condiciones mínimas con las que debe contar una institución, entendiéndola como la “planta física ... apropiada al número de estudiantes, metodologías, estrategias pedagógicas, actividades docentes, investigativas, administrativas y de proyección social” (2012, p. 232). En la actualidad, además de lo apuntado por Castaño-Duque, también se debe tener disponible la infraestructura tecnológica, ya que es indispensable contar con

la conexión entre el estudiante, los recursos didácticos, las actividades de aprendizaje y el docente en el proceso de enseñanza aprendizaje. En tal sentido, el logro de los objetivos de los espacios formativos depende en gran medida del manejo que los docentes y estudiantes tengan de los dispositivos y herramientas tecnológicas (Zelaya *et al*, 2022, p. 116).

Las puertas que la tecnología ha permitido abrir, después del SARS-CoV-2, han ampliado la cobertura y el alcance de la EaD y eso ha significado mucho para la *democratización* de la educación “en las universidades públicas y privadas que tienden a definir modelos de enseñanza aprendizaje de acuerdo a su naturaleza y fines sociales o económicos dependiendo de su visión y misión” (Armijos, 2015). Sin embargo, en el afán común de brindar más oportunidades educativas a todos aquellos que lo deseen, la Educación Superior amplia su acceso y para lograrlo, debe

mejorar la calidad de sus aprendizajes en el nivel medio; prevenir el abandono de este nivel, incorporar políticas reparadoras de los deficiencias en términos de los conocimientos adquiridos en el tránsito por los estudios secundarios; facilitar el tránsito entre instituciones de nivel superior terciarias y universitarias sin desatender la calidad de la enseñanza impartida en ambos tipos de instituciones; apuntar a una formación académica de la oferta laboral de alta calificación atendiendo a la demanda laboral; atender a los factores intrainstitucionales que favorecen la deserción y desarrollar amplios sistemas de becas. Esta última es una política tendiente para atender otro factor de importancia en el acceso y la retención escolar: la ausencia de recursos para cubrir los costos directos y de oportunidad que demanda la enseñanza de nivel superior (Gessaghi, 2005, p. 13-14).

Esa democratización de la Educación Superior encuentra una respuesta más contundente en la modalidad de EaD. Y es por eso que se debe contar con políticas institucionales que ofrezcan un “contexto de mayor participación democrática, enfrentando los retos de la expansión con

equidad, de la mejora continua y aseguramiento de la calidad a las demandas de la sociedad del conocimiento, de la globalización, del desarrollo social y económico del país” (Rubio, 2006 *apud* Andión, 2007). Adicionalmente, esa *equidad* que se busca con la expansión de la EaD también incluye aspectos de una *educación inclusiva* que implica “hacer que el estudiante se sienta aceptado, reconocido y valorado en su entorno educativo, sin importar su género, raza, religión o estrato social” (Arias-Vera, 2021, p. 8). Para alcanzar esa inclusión tan deseada, se necesita que las IES planteen “una metodología pedagógica innovadora que no solo facilite la adquisición de conocimiento, sino que, además, motive a los estudiantes a participar en las clases, a trabajar en equipo, crear autodisciplina, enfocados, finalmente, en conseguir un alto nivel de rendimiento educativo” (Arias-Vera, 2021, p. 8).

Como podemos inferir, esta metodología innovadora está cercanamente relacionada con la gestión y la planificación ya mencionadas anteriormente. Asimismo, tiene implicaciones en las *políticas de permanencia* de los estudiantes y su *formación integral*, ya que determina aspectos individuales y colectivos que demuestran el alcance de los objetivos institucionales y de curso/asignatura/espacio formativo propuestos. Por consiguiente, los docentes buscan desarrollar “las *competencias* se vinculan con elementos mentales, culturales, actitudinales y conductuales, que resaltan la aplicación de conocimientos y de procedimientos en el *saber hacer*” (Alonso, 2012, p. 21). La combinación de todos estos elementos le permitirá a los estudiantes tener una experiencia educativa enriquecedora, comprometida e integral que les permita lograr sus objetivos personales y alcanzar sus metas educativas.

## **Resultados y Análisis**

La técnica Delphi, aplicada en el estudio de la Red de Investigación EaD, está metodológicamente anclada como una técnica de investigación cualitativa y prospectiva, sustentada en tres condiciones: anonimato de los participantes, interacción y retroalimentación de los procesos, y devolución de las respuestas del grupo para evaluación en rondas subsecuentes (Rozados, 2015). Para la aplicación de la investigación, recolección y, posteriormente, análisis de los datos, se involucró a especialistas de una determinada área y tema específico. El objetivo era obtener concordancia y consenso, así como lograr el surgimiento de disidencias entre especialistas sobre ideas y conceptos, operando por medio de cuestionarios actualizados y enviados a los mismos

participantes a lo largo de varias rondas (Lima, 2024).

En cada nueva ronda, se repiten las preguntas del cuestionario inicial, conteniendo informaciones y datos estadísticos recolectados en las respuestas del cuestionario anterior. Cuando se solicitan nuevas respuestas con justificaciones, los participantes deben reevaluar sus respuestas a la luz de las respuestas numéricas y de las justificaciones dadas por los demás encuestados de la ronda anterior (Rozados, 2015, p. 69, traducción nuestra).

La investigación referida tuvo un enfoque cualitativo de recolección de datos, de tipo bibliográfico, documental y empírico, cuya recolección y análisis provienen de la aplicación de la técnica Delphi, conducida y aplicada en el ámbito de la Red de Investigación sobre “Calidad y Regulación en el Contexto de la Educación Abierta, Flexible o a Distancia en Brasil, Mozambique, Portugal y América Latina”, bajo la coordinación general de la Profesora Dra. Daniela da Costa Brito Pereira Lima, de la UFG/Brasil, con el apoyo del Consejo Nacional de Desarrollo Científico y Tecnológico (CNPq), a través de la Convocatoria CNPq/MCTI n.º 10/2023 – UNIVERSAL. Se trata de una red de investigación desarrollada entre 2022 y 2026, compuesta por 102 investigadores activos, siendo miembros de Brasil, de las regiones Centro-Oeste, Noreste, Norte, Sudeste y Sur, y miembros internacionales provenientes de Argentina, Honduras, México, Mozambique y Portugal.

La técnica conducida y aplicada en el ámbito de la Red de Investigación EaD seleccionó especialistas en las cinco regiones de Brasil (Centro-Oeste, Noreste, Norte, Sur y Sudeste) y de los países Argentina, Honduras y México, Mozambique y Portugal. La selección y elección de estos especialistas tenía como objetivo, conforme señala Lima (2024):

[...] analizar la visión general de especialistas sobre conceptos de tipos de educación que hacen uso de tecnologías y de sus entendimientos acerca de la terminología de la calidad y calidad de la educación a distancia, con el propósito de comparar con los resultados de la investigación anterior y obtener informaciones relevantes que puedan contribuir a la construcción de un referencial de calidad para la EaD desde una perspectiva socialmente referenciada (p. 17, traducción nuestra).

Siguiendo este objetivo, conforme Lima (2024), la primera etapa de la aplicación del método Delphi por la Red de Investigación EaD fue la definición de los criterios y la selección del grupo de especialistas. Posteriormente, se estableció el primer contacto y la invitación, seguido por la construcción y envío del cuestionario de la primera ronda. Se inició, así, con la primera ronda de la investigación, en la cual se recopilaron datos sobre el perfil de los especialistas encuestados y

sobre la estructura de la Educación a Distancia (EaD) ofrecida en sus respectivas instituciones, sus percepciones y comprensiones sobre la EaD, calidad de la educación superior, calidad de la EaD y sobre los elementos que aseguran la calidad en la EaD.

Tras la recepción de las respuestas de la ronda 1, el equipo realizó un análisis cuali-cuantitativo y, con base en ese análisis, se construyó entonces el cuestionario de la ronda 2. Este cuestionario estaba estructurado con preguntas cerradas, siendo acompañado del resultado consolidado de la ronda 1, el cual incluyó datos estadísticos sobre respuestas comunes, con el objetivo de obtener una comprensión clara de las percepciones de los especialistas.

Después de la recepción y análisis de los datos de la segunda ronda, se finalizó el proceso de aplicación, pues se concluyó, mediante el análisis de las respuestas de esa ronda, ya fue posible obtener una visión general o consenso sobre las respuestas, una vez que se alcanza “[...] un nivel de consenso aceptable [se] torna innecesario recurrir a una tercera ronda” (Rozados, 2015, p. 77). Se procede, entonces, a la elaboración del informe sobre la percepción de los especialistas acerca de la calidad de la educación, de la calidad de la EaD y de los elementos que aseguran la calidad en la EaD.

Con relación a las respuestas sobre la calidad de la educación superior, foco de este trabajo, los especialistas invitados de Argentina, Brasil, Honduras, México, Mozambique y Portugal, a pesar de las diferentes perspectivas, comprendieron la calidad de la educación superior como un proceso que demanda la integración sinérgica de todos los actores y elementos del sistema educacional, incluyendo una infraestructura física y tecnológica adecuada.

En Argentina, los especialistas concluyeron que la calidad de la educación es concebida como un concepto complejo, multidimensional y en constante transformación, que abarca dimensiones sociales, pedagógicas, políticas e institucionales, fundamentándose en principios como inclusión, equidad, relevancia social, protagonismo educativo, formación integral, ciudadanía crítica, democratización del acceso e igualdad de oportunidades.

Esta concepción concuerda con las conclusiones de los especialistas entrevistados en Brasil, quienes indicaron que la calidad en la educación como un concepto multifacético y en constante construcción, que trasciende métricas simplistas. Enfatizaron, como aspectos relevantes, la educación inclusiva y contextualizada, la formación integral y ciudadana, la equidad y la democratización, además de la gestión y evaluación adaptables. La perspectiva de los especialistas

brasileños también destacó la valorización de los docentes, incluyendo el cuidado de la salud de estos profesionales. Evidenciaron, además, la necesidad de una visión sistémica que integre todos los actores y elementos del proceso educativo, incluyendo infraestructura adecuada.

En Honduras, la concepción de calidad de la educación expresada por los especialistas apuntó a un enfoque integrado, basado en pilares ampliamente consensuados, como la inclusión educativa, la formación integral de los estudiantes y la diversidad en las experiencias de aprendizaje. Estos aspectos, según los especialistas, reflejan una visión de calidad que va más allá de los resultados académicos, valorizando también la equidad, las políticas de permanencia, la relevancia cultural, la pertinencia de los contenidos y la adaptabilidad al contexto local. Adicionalmente, destacaron la importancia de procesos de gestión sólidos y flexibles, así como el uso estratégico de tecnologías y de infraestructuras adecuadas. En Honduras, la calidad de la educación es comprendida por los especialistas como un proceso dinámico y contextual, que requiere el equilibrio constante entre innovación, inclusión y gestión estratégica y sostenible.

Por su parte, los especialistas de México enfatizaron la importancia de la educación inclusiva, destacando la necesidad de considerar el contexto de los estudiantes, sus necesidades específicas y estilos de aprendizaje, de modo a atender tanto a sus expectativas individuales como a las aspiraciones colectivas de la sociedad. Además, señalan que la calidad no está vinculada a la modalidad educativa, sino a un enfoque que contemple las particularidades y potencialidades de cada individuo.

En Mozambique, la percepción del concepto de calidad en la educación superior también fue vista como multifacética, abarcando diversos aspectos interconectados y dinámicos. Los especialistas afirmaron que no existe una definición única y universal, ya que la percepción sobre lo que constituye una educación de calidad varía conforme al contexto social, cultural y político de cada país o región.

Los especialistas de Portugal indicaron que una educación inclusiva, que considere las especificidades y el contexto de los estudiantes, así como una formación integral de ciudadanos críticos (en los ámbitos profesional, personal, científico y social) y la oferta de experiencias educativas diversas, son aspectos fundamentales para la calidad de la educación. Señalaron, además, la importancia de la atención cuidadosa a la elaboración, a las metodologías, a la mediación docente y a los procesos evaluativos.

De manera general, tras la aplicación de la técnica de investigación de carácter cuali-cuantitativo, a partir de la técnica Delphi, en los países participantes de la Red de Investigación EaD, se deduce que la calidad en la educación superior, según lo inferido por los especialistas, emerge de la interacción dinámica entre todos los involucrados, yendo más allá de la simple suma de sus partes.

Este proceso exige una reflexión continua sobre los objetivos y los medios de la educación, con el propósito de formar individuos críticos y autónomos, comprometidos con la construcción de una sociedad más justa. Se destaca, con base en las opiniones de los especialistas, que, independientemente de la modalidad, el aspecto considerado central es la educación. No obstante, estos consensos deben leerse también a la luz de las tensiones, limitaciones y desigualdades que condicionan su implementación en los distintos contextos educativos

### **Consideraciones**

Es sumamente interesante como los especialistas que participaron en el estudio coincidieron con las definiciones proporcionadas e hicieron aportes oportunos y significativos para ampliar y consolidar el concepto dado. Sus contribuciones en la primera ronda apuntaron a aspectos más enfocados a la labor de las IES y la infraestructura que debe poseer, así como la formación y actualización constante que los docentes deben recibir para realizar una gestión más eficiente a través de la planificación y las experiencias educativas que les brindan a los estudiantes.

En la segunda ronda, los especialistas se enfocaron en términos más orientados a la formación integral de los estudiantes, la democratización de la educación superior, la cual debe ser una preocupación constante para las IES, y que debe reflejarse por medio de políticas de permanencia, inclusión, equidad y fortalecimiento de la relevancia cultural en los procesos que se desarrollan como parte primordial de esa integralidad en la formación de los estudiantes.

Todas las reflexiones llevadas a cabo por los expertos muestran elementos esenciales para el fortalecimiento de la calidad en la Educación Superior y la generación de propuestas reales y significativas que respondan a las necesidades de cada país participante.

Igualmente se resalta la relevancia de la Red de Investigación “Calidad y Regulación en el Contexto de la Educación Abierta, Flexible o a Distancia en Brasil, Mozambique, Portugal y América Latina”, que se ha venido estructurando, consolidando y evolucionando a lo largo del

tiempo, demostrando avances significativos desde su creación, teniendo como hito importante su internacionalización (Fonseca; Lima, 2024).

Otro hito importante alcanzado por las actividades, estrategias y alianzas establecidas por la Red de Investigación EaD de la FE/UFG, que destaca su importancia en la producción de conocimiento y en la contribución al avance del área, fue la elaboración del documento “Referencial de Calidad Socialmente Referenciada para Cursos Superiores a Distancia”, en el cual las categorías y dimensiones generales y globales surgieron de la investigación realizada con la técnica Delphi. Este referencial de calidad busca presentar y consolidar “[...] a partir de la Red de Investigación, contribuya a una EaD de calidad, construida sobre bases crítico-socialmente referenciadas, [...] para Brasil y los países involucrados en la investigación” (Lima; Gámez, 2025, p.24).

Además, este estudio puede servir como referencia para otras redes de investigación, que, por medio de las estrategias y metodologías adoptadas por la Red de Investigación EaD de la FE/UFG, pueden inspirar y fundamentar nuevas investigaciones. Es importante destacar que, a pesar de no haber discutido exhaustivamente todas las cuestiones, aspectos y temas de este estudio, se abren nuevas posibilidades de discusión sobre la relevancia de las redes de investigación para el fomento de la ciencia en contextos nacionales e internacionales.

### Referencias Bibliográficas

ALONSO CHACÓN, P. La Andragogía como disciplina propulsora de conocimiento en la educación superior. **Revista Electrónica Educare**, v. 16, n. 1, p. 15-26, 2012. Disponible em: Disponible en:

<[https://www.researchgate.net/publication/277736685\\_La\\_Andragogia\\_como\\_disciplina\\_propulsora\\_de\\_conocimiento\\_en\\_la\\_educacion\\_superior](https://www.researchgate.net/publication/277736685_La_Andragogia_como_disciplina_propulsora_de_conocimiento_en_la_educacion_superior)>. Acceso en: 5 abr. 2025.

ANDIÓN GAMBOA, M. **Sobre la calidad en la educación superior: una visión cualitativa**. Reencuentro, n. 50, p. 83-92, diciembre 2007. Disponible en:

<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=34005011>>. Acceso en: 3 abr. 2025.

ARIAS-VERA, J. A.; CHICAS-SIERRA, S. M. Equidad e inclusión en ambientes virtuales: un reto constante para la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano. **Revista Virtu@lmente**, v. 9, p. 1-25, 2021. Disponible en:

<<https://doi.org/10.21158/2357514x.v9.n1.2021.3020>>. Acceso en: 10 abr. 2025.

ARMIJOS-CABRERA, M. **Democratización de la Educación a Distancia Mediada a través**

de Moocs. 2015. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/281034212>. Acceso en: 10 abr. 2025.

CASTAÑO-DUQUE, G. A., GARCÍA-SERNA, L. Una revisión teórica de la calidad de la educación superior en el contexto colombiano. **Educ. Educ.** v. 15, n. 2, p. 219-243, 2012. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-12942012000200005](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-12942012000200005)>. Acceso en: 3 abr. 2025.

ESPINO W., J.E., MORÓN HERNÁNDEZ, J. L., HUAMÁN MUNARES, L.K., SOTO SALDAÑA, B.N. y MORÓN HERNÁNDEZ, L.E. **El desarrollo de la calidad educativa en educación superior universitaria: Revisión sistemática 2019-2023**. 2023. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/4498/449877648006/449877648006.pdf>>. Acceso en: 6 abr. 2025.

COSTA, Fernando Wagner. **EDUCAÇÃO BÁSICA EM TEMPOS DE PANDEMIA DE COVID-19: processos de tomada de decisão do estado de Goiás entre 2020 e 2021**. 2023. 115 f. Dissertação (Mestrado em Educação) - Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 2023.

FLORES, D., SABAG, C. y MARTÍNEZ, J. **Aprendizaje presencial y a distancia en la Universidad Iberoamericana Torreón**. 2024. Disponible en: <https://alteridad.ups.edu.ec/index.php/alteridad/article/view/7085>>. Acceso en 9 abr. 2025.

FONSECA; A. R.; LIMA, D. C. B. P. **Conectando saberes: a evolução da rede de pesquisa educação a distância**. In: LIMA, D. C. B. P.; FONSECA, M. A. R.; GÁMEZ, Maria José Morales; DEUS, K. B. B. (orgs.). *Técnica Delphi em educação a distância: especificidades e globalidades da qualidade na modalidade*. 1. ed. Goiânia: Cegraf UFG, 2024. v. 1. p. 23. Disponible en: <https://portaldelivros.ufg.br/index.php/cegrafufg/catalog/book/563>>. Acceso en: 10 abr. 2025.

GESSAGHI, V. **Democratizar el Acceso a la Educación Superior**. 2005. Disponible en: <https://cdi.mecon.gov.ar/bases/doc/cippece/educacion-dt/7.pdf>>. Acceso en: 9 abr. 2025.

GUTIÉRREZ, F. y PRIETO, D. **La mediación pedagógica: apuntes para una educación a distancia alternativa**. Disponible en: <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2020/02/LA-MEDIACION-PEDAGOGICA.pdf>>. 6. ed. Buenos Aires: CICCUS, La Crujía, 1999. Acceso en: 9 abr. 2025.

LAGO DE VERGARA, D. Calidad de la educación superior: un análisis de sus principales determinantes. **Saber, Ciencia y Libertad**, v. 8, n. 2, 2014. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5104971.pdf>>. Acceso en: 10 abr. 2025.

LIMA, D. C. B. P.; FONSECA, M. A. R.; GÁMEZ, M. J. M.; DEUS, K. B. B. (orgs.). **Técnica Delphi em educação a distância: especificidades e globalidades da qualidade na modalidade**. 1. ed. Goiânia: Cegraf UFG, 2024. v. 1, 206p. Disponible en: <https://portaldelivros.ufg.br/index.php/cegrafufg/catalog/book/563>>. Acceso en: 09 abr. 2025.

LIMA, D. C. B. P.. **Entre a técnica e o método: o Delphi em perspectiva.** In: LIMA, D. C. B. P.; FONSECA, M. A. R.; GÁMEZ, M. J. M.; DEUS, K. B. B. (orgs.). *Técnica Delphi em educação a distância: especificidades e globalidades da qualidade na modalidade*. 1. ed. Goiânia: Cegraf UFG, 2024. v. 1, p. 12. Disponível em: <<https://portaldelivros.ufg.br/index.php/cegrafufg/catalog/book/563>>. Acesso em: 10 abr. 2025.

LIMA, D. da C. B. P.; ALONSO, K. M. *Qualidade e educação a distância: do referencial teórico à sua proposição.* **EccoS – Revista Científica**, São Paulo, n. 51, p. e15250, out./dez. 2019. DOI: <https://doi.org/10.5585/eccos.n51.15250>. Disponível em: <<https://periodicos.uninove.br/eccos/article/view/15250>>. Acesso em: 6 jan. 2025.

LIMA, D. C. B. P.; GÁMEZ, Maria José Morales (orgs.). **Referencial de qualidade socialmente referenciada para cursos superiores a distância = Referencial de calidad socialmente referenciada para cursos superiores a distancia**. 1. ed. Goiânia: Cegraf UFG, 2025. v. 1, 104p. Disponível em: <<https://portaldelivros.ufg.br/index.php/cegrafufg/catalog/book/674>>. Acesso em: 09 abr. 2025.

MORENO, M. **La calidad de la educación a distancia en ambientes virtuales.** *Apertura*, n. 6, 2007. Disponível em: <<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68800603>>. Acesso em: 8 de abr. 2025.

NAVARRO, E. **Educación a distancia y eficiencia terminal exitosa: El caso de la sede Tejupilco en la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey.** 2012. Disponível em: <<https://revistas.um.es/red/article/view/25251>>. Acesso em: 8 de abr. 2025.

REGALADO ESPINOZA, E. **Educación a Distancia y Calidad Ética.** 2011. Disponível em: <<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9138671.pdf>>. Acesso em: 1 abr. 2025.

ROZADOS, H. F. O uso da Técnica Delphi como alternativa metodológica para a área da Ciência da Informação. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 21, n.3, p. 64–86, 2015. DOI: 10.19132/1808-5245213.64-86. Disponível em: <<https://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/58422>>. Acesso em: 10 abr. 2025.

UNESCO. **Conferencia Regional de la UNESCO sobre Políticas y Estrategias para la Transformación de la Educación Superior en América Latina y el Caribe, La Habana, Cuba, del 18 al 22 de noviembre de 1996.** 1996. Disponível em: <<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000149330>>. Acesso em: 3 mayo, 2025.

VARGAS, E. La formación del docente de la educación a distancia: un aporte de las universidades para superar las consecuencias de la pandemia. **AULA Revista de Humanidades y Ciencias Sociales**, v. 68(2), p. 63-69, 2022. Disponível em: <<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8524774.pdf>>. Acesso em: 7 abr. 2025.

**ZELAYA, J. MARTÍNEZ, B, QUIROZ, L. y MOLINA, J. Caracterización de las metodologías de enseñanza aprendizaje y de evaluación utilizadas por los docentes y estudiantes del CUED, en los años 2019-2021, con el fin de identificar el modelo de educación a distancia del CUED. 2022. UPNFM. Acceso en: 13 abr. 2025.**