

<https://doi.org/10.23913/ride.v15i30.2449>

Artículos científicos

Desafíos y Oportunidades en Educación Masiva en Modalidad en línea: Percepciones de calidad de Graduados en Posgrado

Challenges and Opportunities in Massive Online Education: graduates' perception on quality education

Desafios e oportunidades na educação online em massa: percepções de qualidade de graduados de pós-graduação

Rodrigo A. Bazán

Universidad Andres Bello, Chile

rodrigo.bazan@unab.cl

<https://orcid.org/0000-0001-6968-690X>

Danisa T. Salinas

Universidad Andres Bello, Chile

danisa.salinas@unab.cl

<https://orcid.org/0000-0002-5209-6433>

Resumen

La masividad como parte de la oferta académica, en la era de la instantaneidad, puede impactar en la profundización del conocimiento en estudios de posgrado. Esta realidad plantea un desafío a las instituciones de educación superior al implementar un diseño académico riguroso. El presente estudio tiene por objetivo identificar la incidencia de la masividad en las percepciones de los graduados en torno a la calidad de programas de posgrado en educación impartidos en modalidad en línea. Este estudio, de índole cuantitativo descriptivo, aplicó una encuesta en línea enfocada en estándares de calidad de educación virtual en enseñanza universitaria, a un universo de más de 5000 graduados. El análisis estadístico consideró indicadores sociodemográficos de los informantes y diversas dimensiones de calidad: planificación y evaluación, recursos de aprendizaje, apoyo al estudiante, cuerpo académico, y plataforma tecnológica. Los resultados indican que los nudos



críticos se relacionan con el proceso de retroalimentación de parte de los docentes y el soporte técnico a los estudiantes. Además, no existen indicios en las percepciones de los estudiantes que den cuenta que la modalidad masiva incida en su visión de calidad de los programas que cursan.

Palabras claves: calidad, educación superior, masividad, programas en línea.

Abstract

Massiveness as part of the academic offer in the era of immediacy may hinder the deepening of knowledge in postgraduate studies. This represents a challenge to higher education institutions in implementing a quality academic design. The present study aims to identify the impact of massiveness on the perceptions and evaluations of graduates regarding the quality of online postgraduate programs in education. This descriptive quantitative study applied a virtual survey focused on quality standards for online education in higher education to a graduating population of over 5,000 students. The statistical analysis procedure considered the sociodemographic indicators of the subjects and quality dimensions focused on planning and evaluation, learning resources, student support, academic staff, and platform. The results indicate that the critical issues are related to teacher feedback and technical support provided to students. However, there is no evidence in students' perceptions suggesting that the massive format influences their perception of program quality.

Keywords: quality, higher education, massiveness, online programs.

Resumo

Na era do aprendizado instantâneo, a natureza massiva das ofertas acadêmicas pode impactar a profundidade do conhecimento na pós-graduação. Essa realidade representa um desafio para as instituições de ensino superior na implementação de um design acadêmico rigoroso. Este estudo tem como objetivo identificar o impacto da matrícula massiva na percepção dos egressos sobre a qualidade dos programas de pós-graduação online. Este estudo quantitativo descritivo aplicou uma pesquisa online focada nos padrões de qualidade da educação virtual no ensino universitário a uma amostra de mais de 5.000 egressos. A análise estatística considerou indicadores sociodemográficos dos respondentes e diversas dimensões da qualidade: planejamento e avaliação, recursos de aprendizagem, suporte ao aluno, corpo docente e plataforma tecnológica. Os resultados indicam que as questões críticas estão

relacionadas ao proceso de feedback do corpo docente e ao soporte técnico aos alumnos. Além disso, não há evidências nas percepções dos alunos de que o formato online massivo impacte sua percepção da qualidade dos programas que cursam.

Palavras-chave: qualidade, ensino superior, formato online massivo, programas online.

Fecha Recepción: Noviembre 2024

Fecha Aceptación: Mayo 2025

Introducción

Los programas de posgrado en modalidad en línea han aumentado significativamente en las instituciones de educación superior a partir 2021 en Chile. La masificación de la oferta académica en la era digital plantea un desafío significativo para las instituciones de educación superior en términos de profundización del conocimiento en estudios de posgrado y el diseño de programas académicos de alta calidad en modalidad en línea. Los posgrados configuran un elemento clave en la educación, cuyo objetivo es integrar al individuo de forma más efectiva al mercado laboral con nuevas habilidades y un conocimiento especializado en el área disciplinar aportando positivamente a la sociedad (Arar et al., 2022). Adicionalmente, los programas de posgrado facilitan a los graduados una transición hacia puestos de mayor jerarquía y de mayor ingreso en áreas de gestión y liderazgo (Shulsinger, 2017). Un aspecto significativo de los posgrados en modalidad en línea. es la cobertura que alcanza al permitir a profesionales ingresar a un posgrado independientemente de la localidad geográfica donde habitan. Dentro de este contexto, es primordial considerar la calidad de los programas frente a los rápidos cambios que han surgido en la era tecnológica. Junto a la gestión interna de los programas e instituciones superiores, las percepciones de los estudiantes y profesores son cruciales al momento de cuestionar y enriquecer la percepción de la calidad de la educación en modalidad en línea en Educación Superior (Sepúlveda et al., 2023).

Desde esta perspectiva, el propósito del presente estudio es identificar la incidencia de la masividad en las percepciones de los graduados en torno a la calidad de programas de posgrado en educación impartidos en modalidad en línea.

Calidad en educación

El concepto de calidad en educación fue considerado como un concepto controversial y debatible al principio de los 90, mientras que en la actualidad es reconocido como un beneficio manifiesto y deseado (Giller, 2023). La calidad en educación no es un concepto abstracto e independiente, más bien depende de la interconexión de las percepciones de los

intereses de los que están involucrados y de los constructos teóricos que lo moldean (Sepúlveda et al., 2023). En esta misma línea, Alcántara (2007) indica que la calidad en educación no es un concepto por sí solo, requiere considerar diversos elementos, desde los procesos fundamentales de la educación hasta los procesos internos de las instituciones. Según Papanthymou y Darra (2022), cinco son los elementos basales que constituyen el contenido conceptual de la calidad en Educación Superior: el ambiente del aprendizaje, el contenido del aprendizaje, los procesos de enseñanza, los estudiantes y los profesores. Las percepciones de los profesores y estudiantes son significativas al momento de mejorar la calidad en la educación superior en modalidad en línea (Sepúlveda et al., 2023). Los estudiantes, como uno de los elementos involucrados en la calidad educativa, cumplen el rol de revelar el impacto que tiene el programa en su proceso de aprendizaje al momento de participar en las evaluaciones o percepciones de satisfacción del programa (Marciniak, 2016). Los profesores cumplen un rol crucial al estar a cargo del proceso instruccional que involucra variados factores, como la enseñanza, aprendizaje, metodología, evaluación, retroalimentación, entre otros (Sepúlveda et al., 2024). Considerando los variados componentes y elementos involucrados, la calidad es un proceso complejo, y lo es más aún al ser modalidad en línea (Arias, 2015).

Por este motivo, para los programas de posgrado es un desafío visualizar la calidad dando respuesta a “un aprendizaje superior” que implica una estructura determinada, un liderazgo y gestión apropiados, además de la accesibilidad (Arar et al., 2023; Guajardo et al., 2019; Mampaey, 2017), entre otros componentes. La evaluación integradora de los variados elementos que constituyen los programas de posgrado se traduce en procedimientos de aseguramiento de calidad, los cuales generalmente se realizan a través de los procesos de acreditación, lo que constituye la mirada más tradicional para demostrar la calidad en programas de educación superior (Gerón-Piñon et al., 2021).

Acreditación como Aseguramiento de la Calidad

Los procesos de acreditación en educación superior buscan dar cuenta de la calidad de los programas impartidos por la institución educacional. En términos generales, estos procesos se llevan a cabo considerando elementos y fases similares: estándares preestablecidos para la evaluación, un informe de autoevaluación, la evaluación de un comité evaluador externo, una visita a la institución, un informe del comité evaluador y culmina con una decisión de acreditación (Cabuk et al., 2013), Este proceso permite determinar las fortalezas, debilidades, y aspectos a optimizar del programa (Medina-Orozco, 2022) a través de estándares, dependiendo del modelo de acreditación o certificación.

La Comisión de Educación Superior en Nueva Inglaterra declara que la acreditación es un estatus que recibe una institución o programa indicando que se han cumplido o superado los estándares de calidad (Jaarsveldt, 2023). Por otro lado, la Calidad Importa (Quality Matters) es uno de los modelos de aseguramiento de calidad más utilizados a nivel de Educación Superior en Estados Unidos (Shattuck, 2014). Este modelo considera ocho estándares: descripción del curso e introducción, objetivos de aprendizaje, evaluación y medición, materiales de instrucción, actividades de aprendizaje e interacciones de los estudiantes, tecnología del curso, apoyo al estudiante, y accesibilidad y usabilidad. Algunos de estos estándares coinciden con el modelo de calidad en España de la Asociación Española de Normalización y Certificación donde se establecen tres factores: reconocimiento de la formación para la empleabilidad, metodología de aprendizaje, y accesibilidad (Marciniak y Gairín, 2018).

Un análisis comparativo de 25 modelos de evaluación de calidad de educación virtual dio como resultado las siguientes dimensiones coincidentes: contexto institucional, infraestructura tecnológica, estudiantes, docentes, aspectos pedagógicos, diseño virtual, su desarrollo y resultados (Marciniak y Gairin, 2018). Los autores declaran que estos modelos pertenecen a universidades, investigadores y organizaciones de acreditación cuyos países de origen son mayoritariamente Estados Unidos y España.

Las acreditaciones de programas en Chile se llevan a cabo a través de la Comisión Nacional de Acreditación (CNA), organismo de carácter público y autónomo dependiente del Ministerio de Educación del país. La función primordial de la CNA es promover y evaluar la calidad de las Instituciones de Educación Superior para acreditar tanto la institución como las carreras de pregrado y los programas de posgrado.

Según la CNA, la calidad de los programas se evidencia a través del cumplimiento de un conjunto de dimensiones y criterios estándares predefinidos y el nivel de avance sistemático de los programas desde sus propios propósitos y fines. Desde esta perspectiva, la CNA considera que “la calidad es fruto de un proceso interno, propio de cada institución de educación superior, permanente y sistemático, que busca desarrollar acciones y alcanza resultados” (CNA s/f, p.10). Estos resultados deben demostrar consistencia con sus propios propósitos y declaraciones institucionales y generar evidencias demandas de su entorno y legislación (CNA). Las dimensiones que considera la CNA para los programas de posgrado son: docencia y resultados del proceso formativo, gestión estratégica y recursos institucionales, aseguramiento interno de la calidad, y vinculación con el medio. Este modelo de acreditación no hace distinción entre las modalidades impartición presencial y en línea.

Materiales y métodos

Según Creswell (2014), un estudio cuantitativo exploratorio descriptivo de tipo no experimental "se realiza para describir y explorar fenómenos en un momento específico en el tiempo, utilizando métodos cuantitativos para recolectar y analizar datos" (Creswell, 2014, p. 215). Esta definición se complementa con las ideas de Leedy y Ormrod (2019), quienes destacan que este tipo de estudio "se centra en identificar patrones y relaciones entre variables sin manipular el entorno de estudio" (p. 102), proporcionando así una visión detallada y puntual de la situación investigada.

La metodología utiliza métodos estadísticos para analizar los datos recolectados, proporcionando una visión detallada y precisa de la situación actual sin manipular el entorno de estudio. Este tipo de estudio es especialmente útil para investigaciones descriptivas y exploratorias que buscan proporcionar una imagen representativa de una situación determinada en un momento determinado (Creswell, 2014; Yin, 2018; Bryman, 2016; Leedy & Ormrod, 2019).

Unidad de Análisis y Población

La unidad de análisis de esta investigación está constituida por graduados en los últimos cinco años de programas de posgrado masivos en el área de educación y ciencias sociales, impartidos por una universidad privada en Chile. La composición por sexo de esta unidad es predominantemente femenina, con un 70% de mujeres y un 30% de hombres. Los graduados tienen un rango etario que oscila entre los 25 y 59 años, con una media de 42 años. Geográficamente, los graduados se concentran en las regiones más pobladas del país, concretamente en las regiones Metropolitana, de Valparaíso y del Biobío. La mayoría de estos graduados provienen de carreras de pregrado impartidas por universidades privadas. Los participantes fueron contactados mediante correo electrónico, y su participación en la encuesta fue voluntaria. El universo de estudio se componía de 5113 personas, de las cuales 835 respondieron a la convocatoria (16% de la población objetivo).

La muestra del 16% (835) del universo total (5113) es representativa y suficiente para obtener resultados fiables en investigaciones de este tipo (Springer, 2024). Las características de la muestra incluyeron una distribución por sexo de 60% mujeres y 40% hombres, con un rango etario entre 25 y 59 años, y una media de 41 años, lo cual proporciona una visión amplia y diversa de la población estudiada (Thomas, 2023; Springer, 2024).

Instrumento Recolección de datos

Se aplicó una encuesta diseñada a partir de modelos de evaluación de calidad en educación superior en línea, previamente descritos. Se consideraron dimensiones y estándares de calidad de (i) Quality Matters, con ocho estándares y (ii) los resultados de un análisis comparativo de 25 modelos de evaluación de calidad de educación en modalidad online (Marciniak y Gairín, 2018), con seis dimensiones. De estos modelos, se seleccionaron para la encuesta las siguientes dimensiones, comunes a los modelos:

- Planificación y Evaluación
- Recursos de Aprendizaje
- Apoyo al Estudiante
- Cuerpo Académico
- Plataforma y Recursos

Se elaboraron 20 enunciados distribuidos en estas cinco dimensiones. La encuesta resultante fue validada con informantes internos a la institución bajo la correlación de Kendall. Como resultado se seleccionaron solo 17 enunciados. Los reactivos de la encuesta

se respondieron utilizando la escala Likert de cuatro niveles, desde “muy de acuerdo” a “muy en desacuerdo”. Este enfoque es común en la investigación cuantitativa para medir actitudes y percepciones (Thomas, 2023). La aplicación de la encuesta virtual se realizó en un periodo de 10 días.

La encuesta presenta varias ventajas, como la simplicidad y claridad (Vellis, 2017; Cherry, 2020). A lo anterior se suma la eliminación de la neutralidad, es decir, se omite la opción de “neutral” en la escala y así proporciona datos más decisivos. El análisis de los resultados se validó mediante la correlación de Kendall, por ser un método estadístico adecuado para medir la asociación entre variables ordinales (Allen, 2017) con la finalidad de mostrar consistencia interna.

Creswell (2014) plantea que los cuestionarios y encuestas en línea son efectivos para estudios que requieren recolectar datos de grandes muestras por su capacidad para llegar a una audiencia amplia sin restricciones geográficas. La distribución y recopilación de cuestionarios en línea pueden ser automatizadas, lo que reduce significativamente los costos y el tiempo de administración.

Desde la perspectiva del procedimiento de aplicación de la encuesta, esta se realizó bajo los estándares éticos de la Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo (ANID) chilena, a través de un consentimiento informado.

Encuesta

1. El programa tenía a disposición de los estudiantes un calendario o una planificación de actividades.
2. Las actividades de aprendizaje estaban enfocadas en los objetivos de los cursos.
3. Las evaluaciones en cada curso eran consistentes con los objetivos.
4. Los objetivos de la asignatura eran claros.
5. La relación entre el material de instrucción y la evaluación era coherente.
6. Los cursos contaban con una variedad de materiales de instrucción.
7. El material entregado durante el programa contribuía al logro de los objetivos en cada curso.
8. La normativa del programa era claramente conocida.
9. El programa contaba con apoyo técnico al estudiante.
10. Los canales de comunicación con el apoyo técnico eran conocidos por los estudiantes.
11. Los docentes dominaban los contenidos de las asignaturas.
12. Existía retroalimentación continua de parte de los docentes.

13. Los docentes contestaban a las consultas y dudas de forma eficiente.
14. Los conocimientos informáticos fueron suficientes para trabajar con la plataforma de docencia virtual.
15. El diseño de la interfaz de la plataforma virtual (imágenes, paleta de color, íconos, etc) era atractivo.
16. Las herramientas tecnológicas utilizadas en el curso contribuyeron al logro de los objetivos del programa.
17. La navegación en el curso era fácil de usar.

Resultados Obtenidos

Los resultados de la encuesta realizadas en línea se presentan en cinco subsecciones que dan respuesta a las cinco dimensiones evaluadas por los 835 graduados en torno a la calidad de programas de posgrado en modalidad en línea en la Facultad de Educación y Ciencias Sociales de una universidad privada chilena. Se seleccionaron dos preguntas o enunciados por cada dimensión para presentar los resultados de la encuesta, en síntesis.

Para interpretar los gráficos de la sección se debe tener presente la siguiente nomenclatura, que representa la escala Likert de cuatro niveles utilizada: muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, y muy en desacuerdo.

Figura 1. Representación de Gráficos

■ Muy de acuerdo ■ De acuerdo ■ En desacuerdo ■ Muy en desacuerdo

Fuente: Elaboración Propia

Figura 2. Dimensión Planificación y Evaluación

P1. El programa tenía a disposición de los estudiantes un calendario o una planificación de actividades.



Fuente: Elaboración Propia

Considerando el formato virtual, es fundamental que el estudiante disponga de la información necesaria para organizar y optimizar su tiempo disponible. Este aspecto es valorado positivamente puesto que impacta directamente en su experiencia como estudiante.

Figura 3. Dimensión Planificación y Evaluación

P3. Las evaluaciones en cada curso eran consistentes con los objetivos



Fuente: Elaboración Propia

La coherencia y consistencia entre el componente curricular de cada módulo o asignatura y su correspondiente sistema de evaluación son beneficiosas para el estudiante, ya que refuerza la eficacia de la modalidad a distancia.

Figura 4. Dimensión Recursos de Aprendizaje

P8. La normativa del programa era conocida por los estudiantes



Fuente: Elaboración Propia

El factor que los programas contaran con una normativa clara a disposición de los estudiantes permitía que estos comprendieran sus deberes y responsabilidades dentro del proceso académico.

Figura 5. Dimensión Recursos de Aprendizaje

P6. Los cursos contaban con una variedad de materiales de instrucción.



Fuente: Elaboración Propia

La ventaja que los programas contaran con una diversidad de materiales, alternativas de recursos de aprendizaje y una variedad de sistemas de evaluación es altamente valorado por los estudiantes.

Figura 6. Dimensión Apoyo al Estudiante

P10. Los canales de comunicación con el apoyo técnico eran conocidos por los estudiantes.



Fuente: Elaboración Propia

Los estudiantes valoraron positivamente que los programas contaran con canales de comunicación efectivos con accesibilidad continua para atender sus requerimientos durante el proceso formativo.

Figura 7. Dimensión Apoyo al Estudiante

P9. El programa contaba con apoyo técnico al estudiante



Fuente: Elaboración Propia

Aunque la interfaz utilizada para el proceso formativo es intuitiva, y alberga tanto el contenido como las actividades académicas del programa, se disponía de un equipo de soporte técnico para asistir a los estudiantes con cualquier requerimiento de índole tecnológico.

Figura 8. Dimensión Cuerpo Académico

P11. Los docentes dominaban los contenidos de las asignaturas.



Fuente: Elaboración Propia

Los estudiantes valoraron positivamente el equipo docente con el cual interactuaron durante el proceso formativo.

Figura 9. Dimensión Cuerpo Académico

P12. Existía retroalimentación continua de parte de los docentes.



Fuente: Elaboración Propia

Aunque el proceso de retroalimentación ofrecido por los docentes fue valorado positivamente, se observa que el porcentaje de respuestas “en desacuerdo” es notable en el gráfico, lo que nos da un indicio de una falta de retroalimentación de parte de los docentes respecto a las tareas de los estudiantes.

Figura 10. Dimensión Plataforma y Recursos Tecnológicos

P14. Mis conocimientos informáticos fueron suficientes para trabajar con la plataforma de docencia virtual.



Fuente: Elaboración Propia

Desde la perspectiva de las competencias digitales de los estudiantes, existe una alta confianza en sus habilidades y se alinea con la opción de elegir la modalidad en línea como escenario formativo.

Figura 11. Dimensión Plataforma y Recursos Tecnológicos

P15. El diseño de la interfaz de la plataforma virtual (imágenes, paleta de color, íconos, etc.) era atractivo.



Fuente: Elaboración Propia

La valoración estética de la interfaz utilizada para el proceso formativo es positiva. Sin embargo, la categoría “en desacuerdo” sugiere la necesidad de mejoras, específicamente en la plataforma misma.

Discusión

Esta discusión se estructura según las dimensiones analizadas en los resultados.

Dimensión: Planificación y Evaluación

La claridad y accesibilidad de la información del curso desde el inicio son esenciales para que los estudiantes puedan planificar y gestionar su tiempo de manera efectiva (Creswell, 2014), especialmente cuando deben compatibilizar sus estudios con responsabilidades laborales. Bryman (2016) resalta que un diseño de curso bien estructurado no solo facilita el aprendizaje autónomo, sino que también disminuye la ansiedad y la incertidumbre, mejorando así la experiencia del estudiante. Asimismo, Leedy y Ormrod (2019) enfatizan que la autodisciplina y la gestión del tiempo son factores clave en entornos de aprendizaje virtual, y contar con la información organizada en bloques permite a los estudiantes establecer metas y monitorear su progreso. El 66% de los estudiantes consideraron que las evaluaciones en cada curso eran consistentes con los objetivos propuestos en cada curso y así monitorear sus avances y logros. Anderson (2008) refuerza la importancia del acceso a recursos y la autonomía en el aprendizaje, señalando que estos elementos son cruciales para fomentar el compromiso (‘engagement’) y la satisfacción del estudiante. Los estudiantes del presente estudio valoran el tener acceso a los recursos para ser utilizados en su proceso de aprendizaje.

Por otra parte, Creswell (2014) argumenta que la alineación entre los objetivos de aprendizaje y los procesos de evaluación asegura que las calificaciones reflejen con fidelidad el nivel de comprensión y habilidades adquiridas por los estudiantes. La validez interna, lograda a través de una coherencia curricular y evaluativa, es fundamental para demostrar que la educación en modalidad en línea puede ser tan rigurosa como la presencial (Bryman, 2016.) La consistencia entre el currículo y la evaluación proporciona claridad a los estudiantes, permitiéndoles enfocar sus esfuerzos de estudio de manera más efectiva (Leedy y Ormrod, 2019). Anderson (2008) añade que la coherencia entre los objetivos del curso, los métodos de enseñanza y las evaluaciones son fundamentales para contrarrestar los estigmas asociados con la educación en modalidad en línea y demostrar su calidad y rigor académico.

Dimensión: Recursos de Aprendizaje



La transparencia en los programas educativos mejora la gestión del tiempo y las expectativas de los estudiantes, reforzando su confianza en la institución al contar con normativas claras y bien comunicadas, lo que aumenta el compromiso y la satisfacción estudiantil (Bates, 2019; Friesen, 2020), puesto que facilita su orientación en el proceso de aprendizaje. Asimismo, Salmon (2019) enfatiza que el acceso a directrices comprensibles genera un ambiente de confianza y seguridad, crucial para el éxito en la educación en modalidad en línea. La coherencia y transparencia en las expectativas académicas son fundamentales para la efectividad de los programas de educación virtual (Garrison et al., 2017) garantizando que los estudiantes comprendan sus responsabilidades y confíen en la gestión académica institucional.

Bates (2019) también destaca que ofrecer una variedad de recursos y métodos de evaluación enriquece la experiencia educativa y demuestra un compromiso con la inclusividad y la calidad institucional. Esta diversidad de materiales educativos mejora la accesibilidad y equidad en la educación, permitiendo a las instituciones adaptar sus programas a las necesidades específicas de los estudiantes (Friesen, 2019). Salmon (2019) subraya que proporcionar diversos recursos y actividades interactivas permite apoyar distintos estilos de aprendizaje y fomentar una mayor participación. En el presente estudio, el 54% de los estudiantes reconocen y valoran que los cursos contaban con una variedad de materiales de instrucción. El diseño de programas educativos inclusivos y diversos es esencial para abordar la variedad de estilos y necesidades de aprendizaje, evidenciando un compromiso con la calidad y la equidad en la educación (Laurillard, 2018).

Dimensión: Apoyo al Estudiante

Weller (2020) argumenta que los Learning Management System (LMS) actuales incorporan diversas herramientas de comunicación que favorecen la interacción continua, promoviendo una comunidad de aprendizaje más cohesionada y reduciendo la sensación de aislamiento. Estos mecanismos de comunicación son fundamentales para mantener la motivación de los estudiantes y garantizar que se sientan respaldados, lo que promueve una experiencia educativa inclusiva y satisfactoria Friesen (2019). Así es como el 50 % de los graduados está muy de acuerdo y el 37% está de acuerdo con la eficacia de los canales de comunicación y apoyo técnico que les brindó el programa de estudio. La comunicación efectiva en los LMS fortalece el sentido de comunidad y pertenencia, mitigando el aislamiento en cursos masivos y favoreciendo la retención y el rendimiento académico (Bates, 2019). En definitiva, las interacciones en línea y las actividades electrónicas en los

LMS fomentan la colaboración y el sentido de comunidad, elementos esenciales para la motivación y el compromiso en la educación en línea (Salmon, 2019)

Dimensión: Cuerpo Académico

Pascarella y Terenzini (2018) señalan que los estudiantes valoran la experiencia y las competencias pedagógicas de sus profesores, lo que refuerza la confianza en la validez del contenido impartido. Los graduados del presente estudio valoraron positivamente el equipo docente puesto que tenían un alto dominio de las asignaturas junto con entregar una retroalimentación durante el proceso de aprendizaje, generando un mayor respeto y confianza por parte del alumnado, como menciona Stefani (2020) quien destaca que las competencias pedagógicas avanzadas y la capacidad de involucrar a los estudiantes en el aprendizaje activo son esenciales para el éxito del profesorado. Los profesores comprometidos con la investigación, la innovación educativa, y con un alto nivel académico proporcionan una educación de alta calidad, lo que es valorado positivamente por los estudiantes y contribuyen significativamente a su formación integral (Smart & Paulsen, 2019; Ashwin, 2020).

Dimensión: Plataforma y Recursos Tecnológicos

Zhao y Spire (2019) indican que los estudiantes que optan por la modalidad virtual suelen tener una alta autoeficacia en sus habilidades digitales, facilitando su adaptación a los entornos virtuales. Así es como los hallazgos en el presente estudio se estableció que desde la perspectiva de las competencias digitales, se visualiza una alta confianza en estas habilidades. Warschauer y Timmers (2020) argumentan que, para cerrar la brecha digital entre alumnos y docentes, las instituciones de educación superior deben invertir en la formación continua del profesorado en el uso de herramientas digitales. Santos y Moreira (2020) enfatizan que la educación de posgrado requiere docentes con competencias tecnológicas avanzadas para guiar el aprendizaje en línea de manera efectiva.

Finalmente, frente a la importancia del manejo de las competencias digitales en el proceso enseñanza-aprendizaje, se recomienda evaluar las plataformas desde un enfoque centrado en el usuario para optimizar la experiencia de los estudiantes y maximizar su potencial de aprendizaje (Shneiderman, 2019; Norman, 2018; Wright, 2020; Beetham & Sharpe, 2019).

Conclusión

El objetivo de la presente investigación es identificar la incidencia de la masividad según las percepciones de los graduados en torno a la calidad de programas de posgrado en educación impartidos en modalidad en línea. Para lograrlo, se utilizó una encuesta en línea aplicada a 835 graduados en la Facultad de Educación y Ciencias Sociales de una universidad chilena cuya elaboración consideró las dimensiones a través de las cuales se mide la calidad de la educación en modalidad en línea en posgrado.

Los resultados del análisis de los datos indican que los graduados, en términos generales, manifiestan una percepción positiva sobre la calidad del programa que cursaron considerando las cinco dimensiones evaluadas: (i) Planificación y Evaluación, (ii) Recursos de Aprendizaje, (iii) Apoyo al Estudiante, (iv) Cuerpo Académico, y (v) Plataforma y Recursos, puesto que, en la mayoría de los reactivos, la preferencia por la alternativa “Muy de Acuerdo” superó el 50%. Por otro lado, se puede interpretar que aquellos reactivos con una preferencia inferior al 50% de la alternativa mencionada, representan áreas susceptibles de mejora o una baja valoración. Este es el caso de la entrega de retroalimentación continua de parte de los docentes en el proceso de enseñanza-aprendizaje y del apoyo técnico al estudiante.

Por un lado, la relevancia de la retroalimentación efectiva en los programas en modalidad en línea es un problema que necesita un análisis más profundo desde la perspectiva de una praxis de diálogo constructivo entre docente y estudiante. Así mismo, se concluye que la mejora en los procesos de retroalimentación en educación en modalidad en línea debe ser enfatizada. Por otro lado, la interacción del estudiante con el sistema de aprendizaje está directamente relacionada con el apoyo técnico en los cursos en modalidad en línea, lo que influye positiva o negativamente en su percepción de autoeficacia.

Finalmente, al considerar el propósito principal de los desafíos de los programas masivos en modalidad en línea se puede afirmar que, desde la perspectiva de los graduados, la masividad no tiene una incidencia en la calidad de los programas en modalidad en línea.

Debido al enfoque metodológico utilizado en este estudio, se reconoce como limitación el no haber ahondado en las relaciones interpersonales que desarrollan los estudiantes en la modalidad de estudio en línea, las cuales pueden ser estudiadas desde la subjetividad del análisis del discurso.

Futuras líneas de Investigación

En el contexto de los programas masivos en modalidad en línea en posgrados, y en los hallazgos del presente estudio, se plantea la necesidad de realizar estudios futuros tanto en el rol que cumple la retroalimentación de parte de los docentes hacia los estudiantes como su impacto en los aprendizajes esperados y calidad en los programas en modalidad en línea en educación superior. Asimismo, la relación entre el apoyo tecnológico entregado a los estudiantes en los programas en modalidad en línea con la percepción de su propia autoeficacia es un foco de estudio a realizar.

Referencias

- Alcántara, A. (2007). Dimensiones de calidad en la educación superior. *Reencuentro*, (50), 21–27. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/340/34005004.pdf>
- Allen, M. (2017). Cross-sectional design. En *The SAGE Encyclopedia of Communication Research Methods*. SAGE Publications.
- Alshammari, S. (2020). The influence of technical support, perceived self-efficacy, and instructional design on students' use of learning management systems. *Turkish Online Journal of Distance Education*. Recuperado de <https://orcid.org/0000-0001-7294-9053>
- Anderson, T. (2008). *The Theory and Practice of Online Learning*. Athabasca University Press.
- Arar, K., Guajardo, M., Saiti, A., & Abo-Zaed Arar, E. (2022). Relational assurance in higher education in the knowledge technology era: The case of postgraduate program of educational leadership. *Power and Education*.
- Arias, E. (2015). Educación virtual, un reto para la acreditación y el aseguramiento de calidad en Centroamérica. En M. Morocho & C. Rama (Eds.), *Los problemas de la evaluación de la educación a distancia en América Latina y el Caribe* (pp. 46–74). UTPL.
- Ashwin, P. (2020). *Transforming University Education: A Manifesto*. Bloomsbury Academic.
- Baleghi-Zadeh, S., Ayub, A. F. M., Mahmud, R., & Daud, S. M. (2017). The influence of system interactivity and technical support on learning management system utilization. *Knowledge Management & E-Learning: An International Journal*, 9(1), 50–68.
- Bates, T. (2019). *Teaching in a Digital Age: Guidelines for Designing Teaching and Learning*. Tony Bates Associates Ltd.

- Beetham, H., & Sharpe, R. (2019). *Rethinking Pedagogy for a Digital Age: Designing for 21st Century Learning*. Routledge..
- Bryman, A. (2016). *Social Research Methods*. Oxford University Press.
- Cabuk, S., Uluçay, D., & Cabuk, A. (2013). Accreditation of online and distance learning programs: Online GIS education program experience. *Turkish Online Journal of Distance Education*, 14, 231–244.
- Cherry, K. (2020). The Likert scale: What it is and how to use it. *Verywell Mind*.
- Comisión Nacional de Acreditación (CNA). (s. f.). *Criterios y estándares de calidad para la acreditación de programas de Magíster*. CNA-Chile.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- De Vellis, R. F. (2017). *Scale Development: Theory and Applications* (4th ed.). SAGE Publications.
- Friesen, N. (2020). *Educational Technology and Curriculum*. Routledge.
- Garrison, D. R., Anderson, T., & Archer, W. (2017). The community of inquiry framework: Ten years later. *Internet and Higher Education*, 13(1–2), 1–9.
- Gerón-Piñón, G., Solana-González, P., Trigueros-Preciado, S., & Pérez-González, D. (2021). Management indicators: Their impact on Latin-American universities' accreditation. *Quality in Higher Education*, 27(2), 184–205.
<https://doi.org/10.1080/13538322.2021.1890318>
- Giller, P. (2023). Quality assurance in higher education – Where do we go from here? *A Report Commissioned by Quality and Qualifications Ireland*. Recuperado de <https://www.qqi.ie/sites/default/files/2023-12/quality-assurance-in-higher-education-where-do-we-go-from-here-2023.pdf>
- Guajardo, M. A., Guajardo, F., Salinas, C., et al. (2019). Re-Membering, Re-Framing, and Re-Imagining Latino Leadership in Education: Reflections on Community, Higher Learning, and Higher Education. *Journal of Hispanic Higher Education*, 18(2), 141–164.
- Jaarsveldt, L., Vries, M. S., & Krouhamp, H. (2023). The quality and accreditation of online public administration programs. *Administratio Publica*, 31(1), 42–59.
- Laurillard, D. (2018). *Teaching as a Design Science: Building Pedagogical Patterns for Learning and Technology*. Routledge.

- Leedy, P. D., & Ormrod, J. E. (2019). *Practical Research: Planning and Design* (12th ed.). Pearson.
- Mampaey, J. (2017). An organisational perspective on social exclusion in higher education: A case study. *Education as Change*, 21(1).
- Marciniak, R. (2016). Autoevaluación de programas de educación universitaria virtual (Tesis doctoral). Universitat Autònoma de Barcelona.
- Marciniak, R., & Gairin, J. (2018). Dimensiones de evaluación de calidad de educación virtual: Revisión de modelos referentes. *Revista Iberoamericana de Educación Virtual*, 21(1).
- Medina-Orozco, L. A. (2022). La acreditación en alta calidad de la educación superior: Expectativas, efectos y retos. *Revista Electrónica en Educación y Pedagogía*, 6(10), 61–74. <https://doi.org/10.15658/rev.electron.educ.pedagog22.0406100>
- Norman, D. (2018). *The Design of Everyday Things: Revised and Expanded Edition*. Basic Books.
- Papantymou, A., & Darra, M. (2022). Quality in higher education: Defining the conceptual contents and their relative predominance. *Higher Education Studies*, 12(4). <https://doi.org/10.5539/hes.v12n4p18>
- Pascarella, E. T., & Terenzini, P. T. (2018). *How College Affects Students: 21st Century Evidence that Higher Education Works*. Jossey-Bass.
- Salmon, G. (2019). *E-Moderating: The Key to Teaching and Learning Online*. Kogan Page.
- Santos, A., & Moreira, J. A. (2020). *Higher Education in the Digital Age: Moving Academia Online*. Springer.
- Sepúlveda-Parrini, P., Pineda-Herrero, P., Valdivia-Vizarreta, P., & Rodríguez-Pérez, S. (2023). Examining the quality of online higher education in Chile from the perspective of equity. *Quality in Higher Education*. <https://doi.org/10.1080/13538322.2023.2270398>
- Shattuck, K. (2014). *Assuring Quality in Online Education: Practices and Processes at the Teaching, Resource, and Program Levels*. Stylus Publishing.
- Shneiderman, B. (2019). *The New ABCs of Research: Achieving Breakthrough Collaborations*. Oxford University Press.
- Shulsinger, T. (2017). The benefits of a master's degree in today's job market. Recuperado de <https://www.northeastern.edu/graduate/blog/masters-degree-benefits>

- Smart, J. C., & Paulsen, M. B. (2019). *Higher Education: Handbook of Theory and Research*. Springer.
- Stefani, L. (2020). *Developing a Leadership Mindset in the Academy*. Emerald Publishing.
- Thomas, L. (2023). Cross-sectional study: Definition, uses, & examples. Recuperado de <https://www.scribbr.com/methodology/cross-sectional-study/>
- Warschauer, M., & Timmers, M. D. (2020). *The Digital Divide and Education Equity*. Springer.
- Weller, M. (2020). *25 Years of Ed Tech*. Athabasca University Press.
- Wright, C. R. (2020). *Improving the User Experience in Online Learning Environments*. Springer.
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (6th ed.). SAGE Publications.
- Zhao, Y., & Spires, H. A. (2019). *Digital Competence and Future Education*. Routledge.

Rol de Contribución	Autor (es)
Conceptualización	Dánisa Salinas
Metodología	Rodrigo Bazán
Software	No Aplica
Validación	Rodrigo Bazán (igual) - Dánisa Salinas (igual)
Análisis Formal	Rodrigo Bazán (igual) - Dánisa Salinas (igual)
Investigación	Rodrigo Bazán (igual) - Dánisa Salinas (igual)
Recursos	Rodrigo Bazán
Curación de datos	Rodrigo Bazán
Escritura - Preparación del borrador original	Dánisa Salinas
Escritura - Revisión y edición	Rodrigo Bazán (igual) - Dánisa Salinas (igual)
Visualización	Rodrigo Bazán
Supervisión	Rodrigo Bazán
Administración de Proyectos	Rodrigo Bazán
Adquisición de fondos	No Aplica