

# COVID-19: Calidad, acciones y estrategias en la Educación Superior

COVID-19: Quality, actions, and strategies in Higher Education

COVID-19: Qualidade, ações e estratégias no Ensino Superior

**Luis Araya-Castillo,<sup>1</sup> Juan Carlos Armijos,<sup>2</sup> Juan Pablo Armijos<sup>3</sup> & Nicolás Barrientos<sup>4</sup>**

## Autores

<sup>1</sup>Facultad de Economía y Negocios, Ingeniero Comercial, Director de Postgrado, Universidad Andrés Bello, Santiago de Chile. E-mail: luis.araya@unab.cl

<sup>2</sup>Facultad de Economía y Negocios, Universidad Santo Tomás. Santiago, Chile. E-mail: jarmijos@santotomas.cl

<sup>3</sup>Área Socio Humanística, Universidad Técnica Particular de Loja. Loja, Ecuador. E-mail: jparmijos8@utpl.edu.ec

<sup>4</sup>Escuela de Administración y Negocios, Universidad Miguel de Cervantes, Chile. E-mail: nbarrientos@corp.umc.cl

**Corresponding author:** Juan Carlos Armijos. Facultad de Economía y Negocios, Universidad Santo Tomás. Santiago, Chile. E-mail: jarmijos@santotomas.cl

**Copyright:** © 2021 Revista Dimensión Empresarial / Vol. 19 No. 4 (2021) / e-ISSN: 2322-956X

**Tipo de artículo:** Artículo de investigación / **Recibido** 10/03/2021 **Aceptado** 25/11/2021

**JEL Classification:**

## Cómo citar:

Araya-Castillo, L., Armijos, J. C., Armijos, J. P. & Barrientos, N. (2021). COVID-19: Calidad, acciones y estrategias en la Educación Superior. *Revista Dimensión Empresarial*, 19(4), 49-64 DOI: 10.15665/dem.v19i4.2681

## Resumen

El objetivo de este estudio es realizar un análisis de las acciones y estrategias implementadas por instituciones, organismos y gobiernos nacionales de América Latina en torno al aseguramiento de la calidad de la educación superior en tiempos de la COVID-19. Entre sus implicancias, se pretende dejar un panorama actualizado, sistematizado y más claro sobre el estado y los efectos generales causados por la pandemia en el ámbito de la educación superior regional, para funcionar como disparador a la hora de teorizar sobre el futuro de la calidad educativa. La metodología empleada fue la revisión documental de tipo argumentativo exploratorio. De los hallazgos encontrados, se puede evidenciar que, a pesar de la brecha digital y la poca formación docente en la modalidad de educación a distancia, tanto docentes como estudiantes, han logrado mantener una comunicación asertiva y una adecuada adaptabilidad en la nueva "normalidad". No obstante, la calidad ha sido variable puesto que existen diferentes grados.

**Palabras clave:** Calidad, educación superior, COVID-19, enseñanza, aprendizaje.

## Abstract

The objective of this study is to carry out an analysis of the actions and strategies implemented by institutions, agencies, and national governments of Latin America regarding the quality assurance of higher education in times of COVID-19. Among its implications, it is intended to leave an updated, systematized, and clearer panorama on the state and general effects caused by the pandemic in the field of regional higher education, to function as a trigger when it comes to theorizing about the future of quality in education. The methodology used was the documentary review of an argumentative exploratory type. From the findings, it can be evident that, despite the digital divide and little teacher training in the distance education modality, both teachers and students have managed to maintain assertive communication and adequate adaptability in the new "normality." However, quality has been variable since there exist different degrees.

**Keyword:** Quality, Higher Education, Covid-19, Teaching, and Learning.

## Resumo

O objetivo deste estudo é realizar uma análise das ações e estratégias implementadas por instituições, agências e governos nacionais da América Latina no que diz respeito à garantia da qualidade do ensino superior na época da Covid-19. Entre suas implicações, pretende-se deixar um panorama atualizado, sistematizado e mais claro sobre o estado e os efeitos gerais da pandemia no campo da educação superior regional, para funcionar como um gatilho para a teorização sobre o futuro da qualidade na educação. A

## Introducción

A partir de la declaración de la Organización Mundial de la Salud (OMS) sobre el nuevo coronavirus (SARS-CoV-2), denominado como COVID-19; y, que, por su gravedad y rápida propagación a escala global, fue declarado pandemia el 11 de marzo de 2020, la mayoría de los gobiernos a nivel mundial adoptaron políticas públicas enmarcadas u orientadas a salvaguardar los intereses de la población.

Al respecto, la primera respuesta política de los gobiernos frente a la pandemia fue la de salvaguardar la salud pública de sus habitantes, decretando el cierre total o parcial de centros educativos en todos sus niveles, confinamiento temporal en los hogares, y la adopción de una serie de medidas preventivas frente la amenaza; acciones que desaceleraron y pausaron en su máxima expresión casi toda la actividad social, económica y cultural.

Estas acciones, se enmarcaron en un nuevo contexto social, político y económico que requirieron la búsqueda de nue-

metodología utilizada foi a revisão documental do tipo exploratório argumentativo. Pelos achados encontrados, pode-se perceber que, apesar da exclusão digital e da pouca formação de professores na modalidade a distância, tanto professores quanto alunos têm conseguido manter uma comunicação assertiva e adequada adaptabilidade na nova “normalidade”. No entanto, a qualidade tem sido variável, existindo diferentes graus.

**Palavras-chave:** Qualidade, Ensino Superior, Covid-19, Ensino, Aprendizagem.

vas alternativas y estrategias para hacer frente a la nueva “normalidad”, a fin de poder dar continuidad a los diferentes procesos que se venían desarrollando.

En el ámbito educativo, las nuevas demandas de la sociedad, producto de la pandemia, obligaron a las Instituciones de Educación Superior (IES) a repensar y redefinir su rol, primero respecto del modo en continuaría el ciclo lectivo, y luego comprometiéndose en mantener la calidad de la enseñanza en el nuevo formato. En otras palabras, ante la nueva situación se “tuvieron que adaptar los calendarios académicos, reprogramar exámenes de ingreso, pasar la enseñanza a modalidad virtual, suspender o reprogramar movilidades” (Astur et al., 2020, p.133).

En este sentido, el objetivo de este estudio es realizar un análisis de las acciones y estrategias implementadas por instituciones, organismos y gobiernos nacionales de América Latina en torno al

aseguramiento de la calidad de la educación superior en tiempos de COVID-19. Se trata de un trabajo cualitativo, de carácter general, exploratorio que busca tener una mirada macro que brinde primeras impresiones sobre la temática. La investigación se enmarca como primer paso de un proyecto más amplio que irá especificando y precisando aspectos de este, así como estudios de caso. En este trabajo, se identifica a Latinoamérica como una región genérica con similitudes y diferencias entre sus componentes.

Para los autores, el estudio encuentra su justificación en que la calidad de la Educación Superior siempre ha sido un tema de agenda en América Latina, siendo una cuestión permanente de debates y acalorados juicios. Actualmente, se introduce a ese debate un tema nuevo. Esto es, con las dificultades acarreadas por la pandemia y la nueva normalidad, el nudo de la cuestión ha girado a cómo mantener los estándares y parámetros de calidad previos a la misma, y ya no pensar en progresar y cerrar brechas educativas. Este vuelco conservador y defensivo, aunque parezca mezquino e insuficiente, resulta de vital importancia en épocas actuales. Es por ello por lo que preguntarse acerca del estado de la Educación Superior desde un perfil cualitativo en el marco de la excepcionalidad constituye un tema de actualidad y utilidad para poder abordar con más y mejores herramientas la gran incertidumbre sobre el futuro.

El trabajo pretende dejar un panorama actualizado, sistematizado y más claro

sobre el estado y los efectos generales causados por la COVID-19 en el ámbito de la Educación Superior en América Latina, para funcionar, así como disparador a la hora de teorizar sobre el futuro de la calidad educativa. Esa es su implicancia.

Para tal efecto, este trabajo, luego de desarrollar los marcos metodológico y teórico, se estructura en tres etapas o partes fundamentales. La primera, hace una revisión de la literatura sobre la calidad educativa en las IES; la segunda, plantea un acercamiento, respecto de las respuestas y principales estrategias para la continuidad educativa; y, la tercera, proporciona una mirada a las experiencias y voces de los principales actores de lo que ha sido el proceso enseñanza-aprendizaje en Iberoamérica, pero con especial énfasis en la región latinoamericana. Por último, de modo subjetivo se prevé plantear y problematizar algunos puntos considerados interesantes por los autores.

### **Marco metodológico**

Se trata de un estudio documental, cualitativo, de tipo argumentativo exploratorio, el cual busca, a través de la revisión bibliográfica, información pertinente para el desarrollo eficaz y eficiente de la investigación a desarrollar. Para la recolección de la información, se recurrió a la revisión y selección de documentos, comunicados, informes, resoluciones emanadas por gobiernos latinoamericanos, instituciones no gubernamentales e instituciones de educación superior sobre acciones y estrate-

gias frente a la COVID-19, junto con ello, se hizo uso de la producción científica registrada en las bases de datos de revistas científicas como Latindex, Redalyc, Scielo, Scopus y Dialnet, entre otras.

## Marco teórico

### Calidad educativa

El término calidad puede resultar complejo al momento de definirlo, por cuanto no hay una enunciación consensuada al respecto, sin embargo, en el *argot* empresarial, el concepto ha ido evolucionando y “no se puede decir que existe una sola definición de lo que es la calidad, ya que se puede enfocar la calidad desde diversos puntos de vista, la calidad no es absoluta y pueden existir varias formas de definirla” (Cadena, 2018, p. 9).

De igual manera, Lago, Gamboa y Montes (2014), consideran que el término calidad, se encuentra inmerso en dife-

rentes ámbitos de la vida cotidiana, pero, está relacionado con eficacia, eficiencia, un estado de satisfacción, conformidad de servicio, pero también de excelencia.

Para Rama (s.f) con la expansión global del conocimiento, el término de calidad puede tener varios enfoques, por cuanto por una parte está la necesidad del usuario y la satisfacción de sus requerimientos, la cual “en el ámbito educativo se define también como pertinencia, en el sentido de cierta correspondencia entre los conocimientos, las ofertas educativas y las demandas de competencias” (Rama, s.f, p.29).

Asimismo, diversos estudiosos sobre calidad educativa, a lo largo de la historia, han aportado diferentes ideas sobre este tema, al respecto los autores Valdés, Briceño, Suárez, Hadweh y Correa (2019), han compilado las siguientes definiciones (Ver tabla 1):

**Tabla 1.** Definición de calidad desde diversos especialistas en la materia

Autor/Año	Ideas fuerza
Astin (1980)	Mística: Escapa a cualquier intento de medición Reputación que una institución haya adquirido con los años Valor de los recursos puestos en juego: Capacidad para lograr resultados Valor añadido en términos de la formación de estudiantes.
Harvey y Green (1993); Harvey (1997), (1999), (2007)	Excepción: De clase superior, equivalente a excelencia, cumplimiento de estándares Perfección o consistencia con determinados parámetros Valor agregado: Rendición de cuentas Transformación: Basada en la noción de cambio cualitativo
Garduño (1999)	Características o rasgos de los insumos, procesos, resultados y productos educativos que la singularizan y la hacen distinguirse
Días Sobrino (2007)	Construcción social que varía según intereses de grupos.
González y Espinoza (2008)	Valor que asignan actores a ciertas características institucionales.
Cardona; Barrenetxea; Mijangos; y Olascoaga (2009)	La enseñanza universitaria como objetivo último y cuyo mejor criterio de calidad reside en que el estudiante obtenga las capacidades que le permitirán en el futuro, avanzar en su propia transformación, asumiendo con ello un compromiso con la sociedad.

**Fuente:** elaborado por los autores con base en: Valdés et al. (2019)

### Calidad en la educación superior

Sobre la necesidad de estandarización de la calidad educativa superior, el tratado de Bolonia es un referente, por cuanto, ha tenido un impacto directo sobre la calidad de la Educación Superior en Europa, con gran eco y aceptación por parte de América Latina y el Caribe.

En este sentido, Lago, Gamboa y Montes (2014), manifiestan que “es fundamental reconocer que el tratado de Bolonia es un antecedente de gran relevancia en la política que configura el sistema de aseguramiento de la calidad tanto en Europa como en América Latina” (p. 160).

Al mismo tiempo, consideran que la búsqueda de la estandarización de la calidad de las Instituciones de Educación Superior (IES) en América Latina, ha impactado positivamente la formación docente, investigación y movilidad mundial de los docentes y estudiantes, lo que representa un avance, y si están guiadas por agencias de calidad como el caso de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y la Acreditación (ANECA), elevarían aún más sus indicadores de calidad (Lago, Gamboa & Montes, 2014).

Con respecto a lo planteado, el tema de la calidad educativa superior ha sido estudiado en el Instituto Internacional para la educación Superior de América Latina y el Caribe (IESALC), dentro del proyecto de la universidad del siglo XXI, considerada como un desafío, por cuanto “es una convergencia de condiciones que la educación superior debe cumplir. En la formación de pregrado, postgra-

do, continua, a distancia y en línea” (IESALC, 2015 p.11).

La IESALC, en esa búsqueda de optimización y de buenas prácticas que mejoren la calidad docente, el proceso de aprendizaje, la creación de nuevos conocimientos y de proyección social que lo legitime ante la comunidad, considera que la calidad de la Educación Superior debe enmarcarse en las siguientes dimensiones.

- **Articulación.** De los niveles educativos, del cuidado del sistema educativo, el cumplimiento del ciclo acceso-permanencia-logro para la inclusión, de las transiciones entre los niveles, las modalidades de aprendizaje (educación en línea y presencial), de la empleabilidad.
- **Sistemas de regulación.** Aplicación universal en esferas públicas y privadas, autonomías, replanteamiento del papel del Estado/acotamiento de su intervención; financiamientos, transparencia de la información sobre desarrollo institucional.
- **Internacionalización.** Reconocimientos y equivalencias, internacionalización curricular, movilidades, cooperación, integración.
- **Aseguramiento de la calidad (evaluación y acreditación).** Acreditación, convergencia de programas y propósitos formativos y de investigación, calidad de los procesos, calidad de los resultados (IESALC, 2015).

Por ello, los procesos de aseguramiento de la calidad, en tanto mecanis-

mos tendientes a controlar, garantizar y promover el correcto desempeño de las instituciones de educación superior constituyen instrumentos de gran valor “para hacer de la educación un verdadero motor de desarrollo” (Romero, 2014, p.11).

Por otro lado, la necesidad de garantizar la calidad educativa de la educación universitaria en Latinoamérica ha conducido a la creación de consejos o comisiones nacionales de aseguramiento de la calidad a través de sistema de evaluación, seguimiento y acreditación, en países como: Chile, Colombia, Ecuador, México, Argentina, Venezuela, Ecuador, Uruguay, Cuba y Paraguay, comisiones encargadas de promover la evaluación de carreras y las universidades, “basándose en modelos y criterios propios e importados, establecen indicadores o estándares que deben ser cumplidos” (Olivero, Valdano & Iglesias, 2017, p.120).

### **Calidad en la educación superior a distancia**

En América Latina, la educación a distancia tiene sus inicios en la década de los años cuarenta en países como México y Colombia, y tres décadas más tarde se sumarían Argentina, Ecuador y Venezuela. Luego, en los noventa, comienza a expandirse en otros países con oferta educativa del sector privado, pero con “menores costos y mecanismos de aseguramiento de la calidad”, lo que derivó en una imagen negativa en amplios sectores de la sociedad. Cabe destacar que esta modalidad de estudios en sus inicios

había sido concebida para sectores más rezagados, con edades superiores a la presencial (Rama, 2019, p.13).

Sin embargo, a pesar de la rápida expansión de la educación a distancia, para el año 2019, apenas el 12% de la matrícula universitaria de América Latina, correspondió a sistemas de educación a distancia (Barsky, 2019, p.60).

No obstante, la educación a distancia ha sido, desde su creación, una de las mejores opciones para cursar estudios de educación superior; la flexibilidad de tiempo y espacio mediada por actividades síncronas y asíncronas, y el acompañamiento de la acción tutorial por parte del docente, han permitido que muchos discentes accedan a una educación superior. La Unesco (2015), en la Declaración de Incheon, en una nueva visión de la educación para el año 2030, y enmarcada en la meta de crear nuevas oportunidades de acceso a los niveles de educación superior, con aprovechamiento de la tecnología establece: “Elaborar políticas y programas para el suministro de una educación terciaria a distancia de calidad, que cuente con financiación suficiente y aproveche la tecnología, incluido Internet, los cursos abiertos en línea de amplia participación y otras modalidades” (Unesco, 2015, p.42).

En un sentido más amplio, “la educación a distancia puede mejorar el acceso, la equidad, la calidad y la pertinencia”, en el camino a la educación terciaria o universitaria (Unesco, 2015, p.46).

Precisamente el tema del asegura-



miento de la calidad de la educación superior ha sido abordado desde diferentes enfoques y modelos, pero Valdés et al., (2019), señalan que la educación a distancia virtual posee especificidades propias, por tanto, su evaluación no puede reducirse a los de una educación presencial, lo que hace necesario “identificar cuáles criterios y estándares son los que trabajan y desarrollan los modelos de calidad” (p.1472).

Por su parte, Rama (2019), señala que efectivamente los sistemas de aseguramiento de la calidad han ido incorporando en sus procesos de evaluación, acreditación y seguimiento, a las instituciones y programas a distancia. Sin embargo, considera, que hasta ahora la cobertura es insuficiente y, por lo tanto, las agencias carecen de instrumentos para cumplir con este propósito.

Dentro de las instituciones internacionales que se han encargado del estudio y avances de las políticas de calidad de los programas de Educación a Distancia, se encuentran:

**a. El Consejo Centroamericano de Acreditación de la Educación Superior (CCA):**<sup>1</sup> agencia de acreditación de segundo nivel, encargada de dar validez internacional a la acreditación de la calidad de la Educación Superior que se realiza en los distintos países de la región centroamericana.

**b. Instituto Latinoamericano y del Caribe y Calidad en Educación Superior a Distancia (CALED):**<sup>2</sup> encargado de contribuir al mejoramiento de la calidad en la enseñanza superior a distancia en todas las instituciones de América Latina y el Caribe, que ofrezcan este tipo de estudios.

### Respuestas de la educación superior en tiempos de la COVID-19

#### Sobre la continuidad educativa: de la educación presencial a la educación a distancia

En el sector educativo, el cierre preventivo de las IES, según el informe técnico de la IESALC (2020a), se estimó que “afectó a unos 23,4 millones de estudiantes de educación superior y a 1,4 millones de docentes en América Latina y el Caribe” (p. 9).

De acuerdo con Ruiz (2020), refiriendo el caso de países de América Latina y el Caribe, ha señalado que con el fin de garantizar el derecho a la educación “los gobiernos han convocado a las instituciones educativas de todos los niveles a continuar con las tareas de enseñanza a través de la educación a distancia” (p.52).

Por su parte, Pardo y Cobo (2020), afirman que la mayoría de las universidades del mundo que asumieron el cierre físico “han movido su oferta hacia una formación a distancia facilitada por tecnología educativa” (p.8).

<sup>1</sup> Disponible en: <http://ccacreditacion.org/>.

<sup>2</sup> Disponible en: <http://www.caled-ead.org/>.

De igual manera, el Banco Interamericano de Desarrollo –BID– (2020), refiere que las respuestas de las universidades de las diversas regiones latinoamericanas han sido de acuerdo con sus capacidades y experiencias en el proceso de digitalización.

Dentro de este contexto, autores como Portillo Castellanos, Reynoso y Gavotto (2020), Miguel (2020), Pardo y Cobo (2020), Bustamante (2020), García (2020), Zubillaga y Gortazar (2020), Hodges et al. (2020), han coincidido en sus investigaciones, que el paso de la educación en modalidad presencial a una educación a distancia en las IES, durante la pandemia por la COVID-19, ha sido mediada por un híbrido de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), pero en su mayoría se ha privilegiado el uso del internet, por la velocidad y alcance geográfico en el que se esperaba el cambio de modalidad.

Del mismo modo, Beltrán et al. (2020), afirma “en este sentido creo que nos hemos lanzado al uso de internet sin plantearnos algunas soluciones más sencillas y accesibles” (p.99). Sin embargo, Hodges et al. (2020) resignifican este hecho apremiante implementando un nuevo término, debido a la instrucción que se imparte, “una enseñanza remota de emergencia”, emergencia que para Zubillaga y Gortazar (2020) no ha dejado tiempo ni espacio para la planificación y diseño de una auténtica educación *online*.

En consecuencia, es posible encontrar que la continuidad educativa se basó en

un cambio de modalidad, pero de manera abrupta, porque lo que se ha venido haciendo es “transformar las clases presenciales a modo virtual, pero sin cambiar el currículum ni la metodología” (IESALC, 2020b, p. 26).

Por otro lado, más allá de los aspectos formales de la educación, Puiggrós (2020), señala que además de la necesidad docente de adquirir rápidamente saberes tecnológicos, se debe buscar “nuevas formas de comunicación con sus alumnos” (p.37).

### **Voces de los actores del proceso enseñanza aprendizaje en tiempo de la COVID-19**

El testimonio de cómo ha sido el proceso-enseñanza aprendizaje en diferentes locaciones de la región latinoamericana según sus actores (docentes-estudiantes), ha sido compilado a partir de investigaciones registradas en publicaciones científicas o memorias de eventos académicos, por cuanto permiten dar una mirada de del proceso. Para ello, ha sido considerado conocer cuatro indicadores, a saber: a) modalidad educativa asumida, b) principales obstáculos o problemas para su aplicación, c) herramientas tecnológicas, d) recursos tecnológicos usados.

#### **a) Modalidad educativa asumida:**

Debido a que, dentro de las medidas de salud para la mitigación del virus, anunciadas por la OMS, está el distanciamiento social, se impone una educación



a distancia, que, dado el avance tecnológico, implica una educación mediada por herramientas tecnológicas.

Al respecto, Vera (2020), considera que, debido a los efectos de la actual situación de pandemia, la mejor estrategia en el ámbito educativo para la escolarización de los sujetos, son las tecnologías digitales porque “ofrecen una diversidad de herramientas de trabajo” (p. 119).

De igual manera, Flores et al. (2020), afirman que “la educación a distancia permite combinar una gran variedad de herramientas e instrumentos de comunicación multimodales, permitiendo superar barreras de tiempo y espacio; logrando la inmediatez comunicativa” (p.101).

#### **b) Principales obstáculos o problemas para su aplicación:**

La situación de emergencia tomó por sorpresa al mundo, de tal manera que los ajustes del paso de la educación presencial a una educación a distancia fueron abruptos, por cuanto esta modalidad de estudio tiene sus propias estrategias de enseñanza aprendizaje, que, al ser mediada por herramientas tecnológicas, requiere además de toda una infraestructura y recursos digitales, preparados para tal fin.

En ese sentido, es posible visualizar experiencias volcadas en un voluntarismo de acompañamiento pedagógico para dar continuidad educativa en momentos de crisis sanitaria. Al respecto Baculima, Sánchez, Román y Andrade (2020), en su estudio “Tecnologías emergentes en

la enseñanza, el cambio a la educación virtual” realizada en una ciudad de Ecuador de marzo a mayo 2020, demuestran en los resultados obtenidos, que los principales problemas enfrentados por los docentes son:

... principalmente tecnológicas (acceso a Internet, equipo de cómputo, conocimiento de plataformas educativas, etc.) familiares (quehaceres del hogar, ayudar a los hijos en sus clases o tareas, etc.) y pedagógicas (conocimiento de herramientas didácticas de educación a distancia, manejo de grupos a distancia, evaluación de los estudiantes). [...] En el caso de los estudiantes, la mayoría de los encuestados, “no tiene conexión a Internet en su residencia habitual” (Baculima et al., 2020, p.173).

Experiencia con resultados similares fue la de Flores et al. (2020) titulada “Educación a distancia en las universidades venezolanas ante la pandemia COVID-19: Desafíos y Oportunidades”, realizada en Venezuela. Las autoras manifiestan dentro de los principales obstáculos en la implementación de la educación a distancia, en el marco del Plan Universidad en Casa, los docentes expresan tener “limitaciones de conectividad virtual, la crisis eléctrica, la inexistencia o falta de actualización de infraestructuras y plataformas web universitarias, la falta de formación de la comunidad académica en competencias digitales” (p. 102).

En el caso de los estudiantes, “manifiestan no tener acceso al servicio de internet, y los participantes con acceso a internet poseen un servicio intermitente” (Flores et al., 2020, p.97).

### c) Herramientas tecnológicas:

Hoy en día existen múltiples opciones para crear ambientes virtuales de aprendizajes, las aulas virtuales son una de ellas, siendo una de las alternativas que ofrece múltiples opciones de comunicación, dentro de una misma plataforma, en la cual el “docente facilita didácticamente los contenidos” a través de foros, chat, mensajería interna, documentos y archivos multimedia en un mismo lugar. Se puede decir que es “una adaptación del aula tradicional a la cual se agregan adelantos tecnológicos accesibles para los usuarios” (Sánchez, 2020, p.77).

Sin embargo, de acuerdo con resultados preliminares de la Encuesta sobre enseñanza y aprendizaje en tiempos de cuarentena publicados por el Observatorio Interuniversitario de Sociedad, Tecnología y Educación (2020), de Argentina, citado por Magnani (2020), refiere que “parecería que cada uno recurrió a lo que tenía a la mano (a veces más, a veces menos) para continuar el diálogo con sus estudiantes: WhatsApp, correo electrónico, YouTube, Moodle, Google Classroom, Zoom, Jitsi, Meet” (p.87).

De igual manera, otras investigaciones también indicaron el uso de mensajería de texto, Telegram, Zoom, Jitsi, Google Classroom o Moodle (Flores et al., 2020)

Teams, Idukay, WhatsApp (Baculima et al., 2020), mientras que otros docentes establecieron su vínculo con estudiantes y sus pares a través de redes sociales como Facebook, Instagram, Padlet, Twitter (Fontana, 2020).

### d) Recursos tecnológicos usados:

Dadas las condiciones de este tipo de comunicación, los equipos deben tener opción de conexión a internet, al respecto Fontana (2020), señala que los docentes reportaron poseer “PC, Netbook o Tablet” (p. 206), mientras que los autores Magnani (2020), Flores et al. (2020), Baculima et al. (2020), coincidieron que la mayoría de los estudiantes usaban teléfonos móviles inteligentes (*smartphones*).

## Retos y desafíos

Debido a los beneficios que presenta la educación a distancia se conforma, a su vez, como un escenario de amplias oportunidades educativas. En relación con lo planteado, el BID (2020) muestra a partir del diálogo virtual entre las autoridades rectorales de universidades líderes, retos y desafíos de las universidades de la región latinoamericana ante el surgimiento de la COVID-19, diversos retos y desafíos que de manera generalizada hacen posible acercarse a la realidad de las instituciones de educación superior, pero a efectos de este trabajo serán señalados solo tres de ellos:

Primero, la *inequidad en la construcción expedita de una infraestructura tecnológica*. Hay universidades que su ex-

perencia en la educación a distancia les permitió dar una respuesta satisfactoria, mientras que aquellas que no la poseen, han presentado dificultades comprometedoras en la formación de miles de estudiantes.

Segundo, *la carencia de instrumentos de evaluación o acreditación de los saberes del estudiante en un contexto de enseñanza virtual*. Se reconoce que las experiencias en la docencia virtual son escasas, lo cual ha producido una deficiencia en las normativas y legalidad que resguardan los procesos de evaluación.

Tercero, *la brecha digital y el acceso limitado a las tecnologías*. Se reconoce que las condiciones socioeconómicas de la región dificultan a muchos estudiantes al acceso a computadoras o no tienen conectividad a su disposición, cuyos resultados se evidencian en un incremento de la tasa de abandono de las aulas virtuales.

La brecha digital supone un verdadero desafío, por un lado “agudiza la crisis de desigualdad” (Miguel, 2020, p. 2). Por su parte, Portillo et al. (2020), refiere que en tiempo de pandemia se realizan estudios desde casa, y se ha implementado de manera emergente la educación mediada por la tecnología, lo que ha incrementado la “desigualdad educativa” (p.6), en tanto que hay marcadas diferencias entre quienes cuentan con recursos limitados como la falta de acceso a señal de internet por dificultades geográficas, económicas y falta de equipos. En este mismo sentido, Pardo y Cobo (2020),

afirman que la pandemia de la COVID-19, ha develado que el problema de acceso a las tecnologías y conectividad “profundizan la desigualdad histórica” (p.51).

De igual manera, García (2020), refiere que la magnificación de las brechas digitales, entre quienes tienen acceso y los que no, se debe a las condiciones de confinamiento, por cuanto han aumentado los niveles de dependencia de las personas hacia la tecnología, en este sentido distingue tres tipos:

- a. Brecha de acceso, referida a la baja posibilidad que se tiene al acceso tecnológico y una adecuada conexión a internet, bien sea por carencias de medios económicos o por ubicación en zonas menos favorecidas con baja presencia de redes de comunicación.
- b. Brecha de uso, tiene que ver con el tiempo y calidad de conexión.
- c. Brecha competencia, se debe básicamente a la falta de competencias digitales que tienen las personas.

Pese a todos los avatares desde la nueva normalidad, América Latina en forma integral ha dado respuesta manteniendo el ciclo lectivo en forma virtual, aunque exhibiendo diferentes grados de calidad. Esta diferenciación se ha dado en tres niveles, aunque se reconoce que es difícil categorizar a algunos países en determinado nivel. El primer grupo es aquel que ha esbozado una reacción inmediata a las medidas de suspensión de clases presenciales recurriendo a la virtualidad. Se trata

de países con experiencia en la educación a distancia que poseen infraestructura y medios para ello, o sea, disponían con qué hacerlo. En este caso, los niveles de calidad han podido ser conservados. Argentina, Brasil, México, Uruguay e incluso Bolivia son ejemplo de ello.

Un segundo grupo esbozó una actitud de resiliencia, debiendo reconstruir y fortalecer la Educación Superior sin los medios y la tradición para ello, pero aceptando el desafío como una cuestión de adaptación al presente y oportunidad para el progreso futuro. En estos casos la calidad ha ido en aumento, pero sigue siendo desigual al interior de cada país. Costa Rica, Chile, Colombia pueden encontrarse en este segmento.

El tercer nivel lo representan aquellos quienes han improvisado, o intentado dar respuesta como han podido. En esos casos la educación superior se ha resentido tanto cuantitativa como cualitativamente, aunque es inverosímil calcular esos daños. Perú, Venezuela, Paraguay y Ecuador entre un grupo más amplio se encuentran en esta posición.

Ahora, inmediatamente surge otra pregunta: la afectación de la calidad ¿es patrimonio de la universidad pública o privada? ¿Cuál ha dado más respuestas? ¿Cuál ha sido la ganadora? Desde este trabajo nos negamos a responder estas preguntas. Nos faltan datos aún, es muy prematuro decirlo. A primera vista, suele decirse que las universidades privadas disponen de mayores medios para afrontar la nueva situación. En parte puede

ser correcto. Sin embargo, las pequeñas universidades privadas han manifestado problemas, también han tenido mayor deserción que las públicas e incluso algunas temen cesar sus funciones.

Finalmente, una tarea pendiente pero fundamental para el futuro será indagar sobre la normativa y las acreditaciones de calidad. Actualmente, no hay normativas ni reglamentaciones que regulen la educación a distancia en el contexto de la emergencia (cosa diferente de las carreras dictadas a distancia). Se trata de permisos excepcionales para dar respuesta ya que la normativa hace referencia a lo presencial por lo que la calidad no es tenida en cuenta, sino que prima el factor continuidad. Lo mismo puede decirse de las acreditaciones. Ninguna de las instituciones ha sido acreditada para proveer clases de este modo, por lo que el nivel educativo es incierto.

## Resultados y conclusiones

Si bien este trabajo, se realizó en pleno desarrollo de la pandemia, los documentos consultados no registran resultados finales, sino avances de las acciones y estrategias implementadas por algunas instituciones de educación superior.

Sin embargo, han quedado evidentes las similitudes con las medidas que se han tomado en diferentes países sobre la continuidad educativa, la estrategia mayormente empleada por los países de América Latina en el contexto de emergencia como resultado de la pandemia de la COVID-19, fue la educación a dis-

tancia, mediada por herramientas tecnológicas (Cepal, 2020; Unesco, 2020).

Primero es importante mencionar que Brasil, México, Argentina, Bolivia y Uruguay han podido adoptar un interesante sistema de aprendizaje en línea en el marco de la emergencia. La razón de ello radica en que dichos países son aquellos con mayores capacidades técnicas, debido a su fuente de financiamiento y bagaje histórico de preparación en la educación mediada por TIC.

No obstante, también quedan en evidencia casos problemáticos. La implementación de la educación a distancia, así como la virtualización del proceso enseñanza-aprendizaje en universidades públicas de países como Perú, Ecuador, Venezuela, con poca experiencia en la modalidad, escasa preparación de docentes y sobre todo la brecha digital de acceso a internet, está profundizando las desigualdades que terminan afectando el rendimiento educativo.

De acuerdo con el uso de herramientas tecnológicas, algunos autores examinados dentro de las experiencias analizadas emplearon el uso de ambientes virtuales como Classroom, Moodle y Teams. También complementaron sus actividades con videos tutoriales por YouTube, y otras herramientas comunicacionales como WhatsApp, Telegram y correos electrónicos.

Una de las mayores dificultades ha sido el acceso a internet y la carencia de recursos tecnológicos para el desarrollo adecuado de los procesos de enseñan-

za-aprendizaje, a pesar de que los docentes, con el paso del tiempo, han ido adaptando sus estrategias pedagógicas y metodológicas, aún existen carencias en el uso adecuado de las TIC.

Por último, sobre la calidad educativa en los procesos de enseñanza-aprendizaje, gestados en tiempo de pandemia, es posible considerar que no se están alcanzando los objetivos de forma eficaz y eficiente, tal como está previsto en el Currículo. Sin embargo, se están realizando avances significativos en pos de generar espacios de autonomía en el desarrollo de las capacidades de los educandos.

## Referencias

- Astur, A., Flores, E., Isasmendi, G., Jakubowicz, F., Larrea, M., Lepore, E., Meregá, M., Pazos, N., Puppo, C. (2020). Políticas de Educación Superior en la pandemia: repertorios para la contingencia. *Integración Y Conocimiento*, 9(2), 131-147. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/integracionyconocimiento/article/view/29556>
- Baculima Suárez, J., Sánchez Pinto, A., Román Collazo, C. & Andrade Campo-verde, D. (2020). Tecnologías emergentes en la enseñanza, el cambio a la educación virtual. En: *Segundo Encuentro En Línea CHAT: Ciudadanía y mediación digital*. Resumen de congreso. <https://chat.iztacala.unam.mx/elchat/envio-de-comunicacion/tecnologias-emergentes>

- Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2020). *La educación en tiempos del coronavirus: Los sistemas educativos de América Latina y el Caribe ante COVID-19*. Doi: <http://dx.doi.org/10.18235/0002337>.
- Barsky, O. (2019) Políticas, tensiones y tendencias de la educación a distancia y virtual en América Latina. *Debate Universitario*, 8(15), 59-60. <https://core.ac.uk/download/pdf/279524479.pdf>
- Beltrán, J., Venegas, M., Villar, A., Andrés, S., Jareño, D. & Gracia, P. (2020). Educar en época de confinamiento: La tarea de renovar un mundo común. *Revista de Sociología de la Educación (RASE)*, 13(2). Especial COVID-19, 92-104. DOI: <http://dx.doi.org/10.7203/RASE.13.2.17187>
- Bustamante, R. (2020). Educación en cuarentena: Cuando la emergencia se vuelve permanente. *Aportes para el Diálogo y la Acción*, 1(1), 1-9. <http://www.grade.org.pe/creer/archivos/Art%C3%ADculo-Roberto-Bustamante-parte1.pdf>
- Cadena, O. (2018). Gestión de la calidad y productividad. *Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE*. Primera edición electrónica digital. Sangolquí, Ecuador. <https://repositorio.espe.edu.ec>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2020). La educación en tiempos de la pandemia de COVID-19. *Informe CEPAL-UNESCO*. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45904/1/S2000510\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45904/1/S2000510_es.pdf)
- Fontana, A. (2020). Pandemia, tecnologías digitales y formación docente. Preguntas a partir de la experiencia. En América Latina: Dussel, I., Ferrante, P., Pulfer, D. (Eds). *Pensar la educación en tiempos de pandemia: entre la emergencia, el compromiso y la espera*. (pp. 201-211). Buenos Aires, UNIPE. <http://biblioteca.clacso.org/Argentina/unipe/20200820015548/Pensar-la-educacion.pdf>
- García, F. (2020). El sistema universitario ante la COVID-19: Corto, medio y largo plazo: *Universidad*. <https://bit.ly/2Y-PUeXU>
- Hodges, C., Moore, S., Lockee, B., Trust, T., & Bond, A. (2020). The Difference Between Emergency Remote Teaching and Online Learning. *Educause*. <https://er.educause.edu/articles/2020/3/the-difference-between-emergency-remote-teaching-and-online-learning>
- IESALC. (2015). *La educación superior pública y privada en américa latina y elcaribe. Contexto de internacionalización y proyecciones de políticas públicas*. Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe <https://www.ses.unam.mx/curso2016/pdf/11-nov-IESALC.pdf>
- IESALC. (2020a). *Aportes para una respuesta educativa frente al COVID-19 en América Latina*. Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe (OREALC/UNESCO). Recuperado de: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000373761>



- IESALC. (2020b). *Covid-19 y educación superior: de los efectos inmediatos al día después. Análisis de impactos, respuestas políticas y recomendaciones*. Instituto Internacional de la UNESCO. <http://www.iesalc.unesco.org/wp-content/uploads/2020/05/COVID-19-ES-130520.pdf>
- Lago, D., Gamoba, A. & Montes, M. (2014). Calidad de la educación superior. *Saber, Ciencia Y Libertad*, 9(1), 157-170. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2014v9n1.2006>
- Magnani, E. (2020). Educación y tecnologías. Adentro de la caja. En América Latina: Dussel, I., Ferrante, P., Pulfer, D. (Eds). *Pensar la educación en tiempos de pandemia: entre la emergencia, el compromiso y la espera*. (pp. 85-99). Buenos Aires, UNIPE. <http://biblioteca.clacso.org/Argentina/unipe/20200820015548/Pensar-la-educacion.pdf>
- Miguel, J. (2020). La educación superior en tiempos de pandemia: una visión desde dentro del proceso formativo. *Revista Latinoamericana De Estudios Educativos*. 50 (ESPECIAL), 13-40. Doi: <https://doi.org/10.48102/rlee.2020.50.ESPECIAL.95>
- Nessi, E. M. F., Mora, J. M. M., & Montero, M. A. B. (2020). Educación a distancia en las universidades venezolanas ante la pandemia COVID-19: *Desafíos y Oportunidades*. *Revista Cientific*, 5(18), 85-107.
- Olivero, F., Valdano, G. & Iglesias, M. (2017). Sistema de evaluación, seguimiento y acreditación de la calidad educativa en Venezuela. Mito o realidad. *Revista Ciencia*. Unemi. 10(22), 118-127. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6151216>
- Pardo, H. & Cobo, C. (2020). Expandir la universidad más allá de la enseñanza remota de emergencia. Ideas hacia un modelo híbrido post-pandemia. *Outliers School*. Barcelona. [https://outliersschool.net/wp-content/uploads/2020/05/Expandir\\_la\\_universidad.pdf](https://outliersschool.net/wp-content/uploads/2020/05/Expandir_la_universidad.pdf)
- Portillo, S. Castellanos, L. Reynoso, O. & Gavotto, O. (2020). Enseñanza remota de emergencia ante la pandemia Covid-19 en Educación Media Superior y Educación Superior. *Propósitos y Representaciones*. 8 (SPE3), e589. Doi: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2020.v8nSPE3.589>
- Puiggrós, A. (2020). Balance del estado de la educación, en época de pandemia. En América Latina: Dussel, I. Ferrante, P. Pulfer, D. (Editores). *Pensar la educación en tiempos de pandemia: entre la emergencia, el compromiso y la espera*. pp.33-42. Buenos Aires, UNIPE. <http://biblioteca.clacso.org/Argentina/unipe/20200820015548/Pensar-la-educacion.pdf>
- Rama, C. (2019). *Políticas, tensiones y tendencias de la educación a distancia y virtual en América Latina*. Salta: EUCASA (Ediciones Universidad Católica de Salta). Libro digital, PDF.

- Rama, C. (s.f). Evaluación en la educación no presencial: Desde el paradigma tradicional de evaluar procesos de enseñanza (indicadores educativos) a modelos emergentes de evaluación del aprendizaje (competencias adquiridas). En Rama, C. y Domínguez, J. (Ed.) *Aseguramiento de la calidad educativa virtual*. pp. 25-42. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú.
- Romero, Z. (2014). El sistema de aseguramiento de la calidad en la educación superior. *Saber, Ciencia y Libertad*. 9(2), 11-14. DOI: <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2014v9n2.1742>
- Ruiz, G. (2020). Marcas de la Pandemia: El Derecho a la Educación Afectado. *Revista Internacional De Educación Para La Justicia Social*. 9(3), 45-59. DOI: <https://doi.org/10.15366/riejs2020.9.3.003>.
- Sánchez, L. (2020). Impacto del aula virtual en el proceso de aprendizaje de los estudiantes de bachillerato general. *Revista Tecnológica-Educativa Docentes 2.0*. 9(1), 75-82. DOI: <https://doi.org/10.37843/rted.v9i1.105>
- Unesco (2015). *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 aprendizajes permanentes para todos*. [https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000245656\\_spa](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000245656_spa)
- Valdés, M. Briceño, M. Suárez, W. Hadweh, M. & Correa, S. (2019). *Aseguramiento de la calidad en la educación virtual. Un análisis desde las políticas públicas en Chile*. <https://www.researchgate.net/publication/339146468>
- Vera, R. (2020). Conversando sobre TIC y docencia en contexto de pandemia. En *Actas del Segundo Encuentro En Línea CHAT: La ciudadanía en la mediación digital*. Del 22 al 26 de junio de 2020. Universidad Nacional Autónoma de México, México. pp. 118-120. <https://chat.iztacala.unam.mx/elchat/libro/Actas2ELCHAT>
- Zubillaga, A. Gortazar, L. (2020). *COVID-19 y EDUCACIÓN: problemas, respuestas y escenarios*. Documento técnico de análisis de la situación educativa derivada de la emergencia sanitaria. Fundación COTEC, España. <https://online.flippingbook.com/view/967738/>