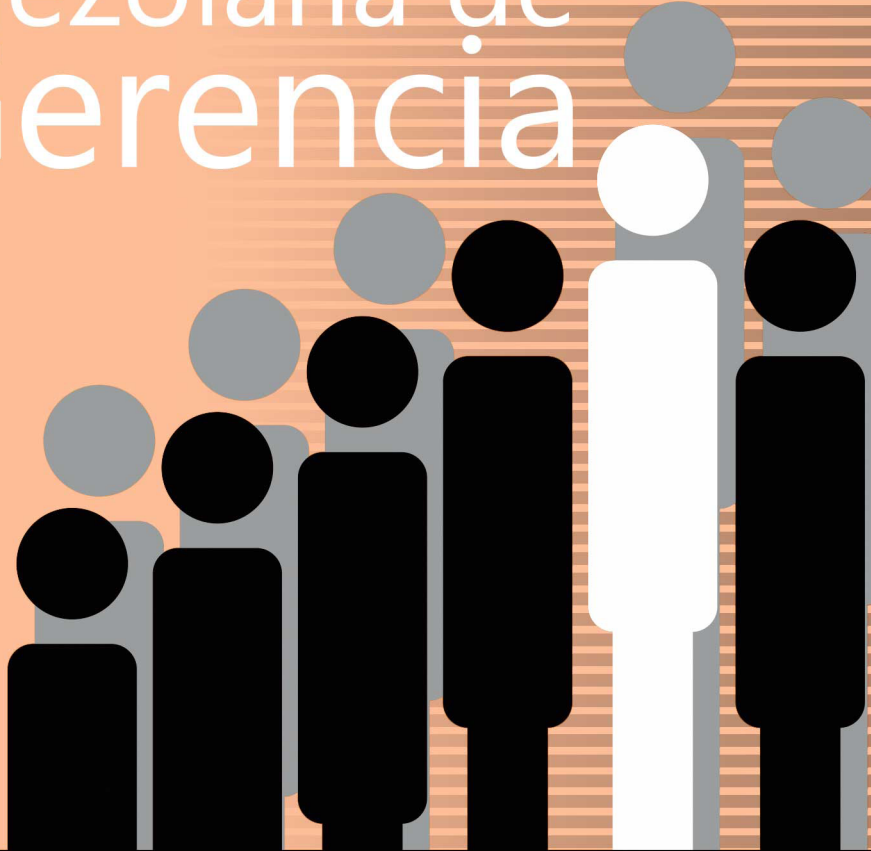


Año 29 No. 108, 2024
OCTUBRE-DICIEMBRE



Año 29 No. 108, 2024
OCTUBRE-DICIEMBRE

Revista Venezolana de Gerencia



UNIVERSIDAD DEL ZULIA (LUZ)
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Centro de Estudios de la Empresa

ISSN 1315-9984

Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons
Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 3.0 Unported.
http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es_ES



Benchmarking: la llave para desbloquear el potencial de la educación virtual universitaria

Rojas Carrasco, Oscar*
Vivas Escalante, Amely**
Doria Velarde, Adán***

Resumen

El presente trabajo busca examinar el uso del benchmarking como una herramienta estratégica para elevar los estándares de calidad en los servicios educativos en universidades de educación a distancia. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo para la recopilación y el análisis de datos, realizando un estudio comparativo entre dos universidades en Chile. El estudio es de tipo descriptivo con diseño no experimental transversal, permitiendo la recolección y análisis de datos numéricos para describir las características y tendencias actuales de la educación virtual universitaria en el país. El análisis comparó las mejores prácticas nacionales, considerando criterios como las tasas de retención y graduación en programas virtuales, la satisfacción de estudiantes y egresados con la educación virtual y la calidad de los recursos y materiales didácticos virtuales. Este estudio evidencia el valor del benchmarking como una herramienta efectiva para promover mejoras significativas en los procesos educativos y subraya la importancia de adaptar las mejores prácticas a las necesidades particulares de cada institución.

Palabras clave: Benchmarking; educación virtual; universidad; procesos educativos.

Recibido: 06.07.24

Aceptado: 16.09.24

- * Doctor en Educación Mención Gestión Educativa, Post Doctor en Finanzas, PhD en Economía y Finanzas, Doctor en Educación Mención Gestión, Máster en educación, MBA, Ingeniero Comercial, Académico y Director de Innovación de la Dirección de Postgrado e Investigación, Universidad Miguel de Cervantes. Mail: oscar.rojas@umcervantesecontinua.cl, Orcid: <http://orcid.org/0000-0002-6739-5559>
- ** Post Doctor en Estudios Libres, Doctora en Ciencias de la Educación, Maestría en Planificación Educativa, Académica, Dirección de Postgrado e Investigación, Mail: avivase@corp.umc.cl Orcid: <http://orcid.org/0000-0002-5791-8619>
- *** Escuela Militar de Chorrillos "Coronel Francisco Bolognesi", Perú. E-mail: adoriav@escuelamilitar.edu.pe. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6111-3047>.

Benchmarking: the key to unlocking the potential of virtual university education

Abstract

The present work seeks to examine the use of benchmarking as a strategic tool to raise quality standards in educational services in distance education universities. The research adopted a quantitative approach to data collection and analysis, conducting a comparative study between two universities in Chile. The study is descriptive with a non-experimental, cross-sectional design, allowing the collection and analysis of numerical data to describe the current characteristics and trends of university virtual education in the country. The analysis compared national best practices considering criteria such as retention and graduation rates in virtual programs, student and graduate satisfaction with virtual education, and the quality of virtual teaching resources and materials. This study demonstrates the value of benchmarking as an effective tool to promote significant improvements in educational processes and highlights the importance of adapting best practices to the particular needs of each institution.

Keywords: Benchmarking; virtual education; university; educational processes.

1. Introducción

La investigación titulada “Benchmarking: la llave para desbloquear el potencial de la educación virtual universitaria” tiene como objetivo central analizar cómo el benchmarking, entendido como un proceso de evaluación comparativa, puede contribuir a mejorar la calidad y la efectividad de la educación virtual en el ámbito universitario. La justificación de este estudio surge en un contexto donde la educación a distancia ha experimentado un crecimiento acelerado debido a factores como la globalización y el avance de las tecnologías de la información.

Sin embargo, pese a este auge, persisten problemáticas como la adaptación de los contenidos al entorno virtual, la limitada interacción entre los actores educativos y la evaluación

de los resultados obtenidos, lo cual pone en evidencia la necesidad de implementar herramientas que optimicen la calidad de los programas en línea. La educación universitaria en formato virtual ha crecido significativamente en todo el mundo.

Tal como lo indica la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2024), “la matrícula en programas de educación a distancia ha crecido de un 3% en 2000 a un 15% en 2018 a nivel global”. En Chile, esta modalidad educativa ha visto un incremento notable, “alcanzando un 25% en 2020”, según el Ministerio de Educación (Mineduc, 2021: 25). Este incremento está vinculado a la accesibilidad que ofrece la educación en línea, permitiendo que estudiantes de diferentes regiones y contextos socioeconómicos accedan a una

formación de calidad. No obstante, este crecimiento plantea desafíos que deben ser abordados desde una perspectiva de mejora continua. De esta manera, es necesario enfatizar cómo la educación virtual universitaria enfrentará uno de los más grandes desafíos como es la desvinculación entre el manejo de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y recursos educativos en línea para algunos estudiantes (Rosales-Veitia et al, 2019). Otro desafío es referido a la calidad educativa en dicha modalidad, lo cual puede variar significativamente entre diferentes instituciones y programas.

La falta de estándares de calidad y la inadecuada formación del profesorado en metodologías de enseñanza virtual pueden afectar negativamente en el proceso de enseñanza y aprendizaje (Yeravdekar et al, 2017). La educación virtual universitaria también presenta oportunidades significativas. La flexibilidad y la personalización del aprendizaje son algunas ventajas que ofrece esta modalidad (Barbosa, 2016). En el caso de Chile, se requieren políticas públicas y esfuerzos institucionales, garantizando la calidad y disponibilidad en toda la geografía y los ámbitos del territorio (Vallaes et al, 2019).

En este contexto, el uso del benchmarking en la educación en línea es una herramienta estratégica crucial para asegurar la excelencia y la eficiencia de los programas virtuales. Este proceso implica comparar las prácticas y los resultados educativos de diversas instituciones con el objetivo de identificar oportunidades de mejora y desarrollar tácticas que permitan alcanzar o superar el desempeño institucional (García, 2020).

De esta manera se destaca la relevancia de la comparación

estructurada del quehacer educativo y los logros académicos como un medio para fomentar la mejora constante en la educación en línea. Investigadores como Hernández y Cano (2017) consideran el benchmarking un instrumento fundamental para la optimización continua en las organizaciones de servicios, identificando las mejores prácticas del sector, evaluando su propio desempeño y estableciendo planes de acción para mejorar sus procesos y servicios.

Desde el punto de vista pedagógico, el benchmarking permite a las instituciones comparar sus procesos y resultados con los de las mejores instituciones del sector, identificando áreas de mejora e implementando estrategias para alcanzar o superar su rendimiento (Yong et al, 2017). Vaguillas et al, (2020) destacan la necesidad de una evaluación constante y rigurosa de las prácticas educativas en línea, promoviendo la innovación y la excelencia en la enseñanza virtual. Sin embargo, al considerar este tipo de análisis comparativo, surge la idea para este estudio de una evaluación de eficacia que no busca simplemente imitar a otras instituciones universitarias, sino más bien fomentar el desarrollo de su propia identidad

El objetivo principal de este estudio es explorar cómo el benchmarking puede ser implementado en la educación virtual universitaria para optimizar los procesos de enseñanza y aprendizaje. Se busca, en particular, analizar casos exitosos de universidades a nivel global, identificar indicadores de calidad aplicables y proponer recomendaciones prácticas para mejorar la experiencia educativa en línea. Estos objetivos permiten orientar la investigación hacia la identificación de prácticas efectivas

y su posible adaptación en diversas instituciones de educación superior. Teóricamente, el trabajo se sustenta en los principios de calidad educativa y modelos de enseñanza digital que han sido aplicados exitosamente. El uso del benchmarking en este contexto no solo es relevante desde una perspectiva de gestión institucional, sino también desde el enfoque pedagógico, ya que permite a las universidades comparar sus procesos con los de instituciones líderes y así identificar oportunidades de mejora. Metodológicamente, se realizará una revisión de literatura sobre experiencias previas en la aplicación de benchmarking en la educación superior, y por otro, se desarrollarán encuestas dirigidas a estudiantes y docentes de programas en línea. Este enfoque permitirá obtener una visión integral de las mejores prácticas y de las áreas en las que es posible implementar mejoras concretas.

García & Martínez (2015) respaldan la importancia y la efectividad del benchmarking en la educación virtual, proporcionando un marco teórico sólido para su aplicación. La importancia del benchmarking como un recurso fundamental para asegurar la calidad y la excelencia en la educación en línea, al mismo tiempo que destaca su valor desde una perspectiva pedagógica enfocada en la mejora continua.

El benchmarking no solo ofrece una herramienta para comparar y evaluar el rendimiento de los programas educativos en línea, sino que también fomenta el desarrollo de políticas y estrategias adaptadas a las necesidades y particularidades de cada institución. No se trata únicamente de replicar modelos exitosos, sino de identificar aspectos que puedan ser adaptados para fortalecer la identidad y los valores propios de cada universidad.

2. Benchmarking: impulsando la excelencia a través de la comparación

Se concibe como un proceso estratégico y continuo dentro de las organizaciones, cuyo propósito fundamental es la comparación sistemática con las mejores prácticas identificadas en otras instituciones o empresas. Este enfoque busca no solo reconocer, sino también comprender en profundidad los estándares y procedimientos que han llevado al éxito a otras entidades del mismo sector. Así, se identifican y adoptan las mejores prácticas y se elevan los estándares de calidad al contexto particular de la organización en cuestión (García & Martínez 2015). Al abrazar este paradigma, las instituciones pueden trascender sus propias limitaciones y adoptar nuevas perspectivas para la optimización de su rendimiento.

Asimismo, el benchmarking como referencia competitiva, una metodología de gestión estratégica que consiste en comparar las prácticas y procesos de una organización con las de las mejores empresas de su sector, con el objetivo de identificar áreas de mejora e implementar estrategias para alcanzar o superar su rendimiento. En el dinámico panorama educativo actual, el benchmarking se ha posicionado como una estrategia fundamental para impulsar la innovación y la mejora continua en los entornos de aprendizaje a distancia. (García & Martínez, 2015).

Al identificar y analizar las prácticas de vanguardia implementadas por instituciones líderes en el sector, las organizaciones educativas pueden adoptar y adaptar soluciones innovadoras que optimicen sus procesos

y resultados. El benchmarking no se trata solo de copiar, sino de inspirarse para crear algo mejor. A través de este proceso, las instituciones educativas pueden trascender los estándares establecidos y ofrecer experiencias de aprendizaje más enriquecedoras y personalizadas.

Esta metodología proporciona a las organizaciones un marco estructurado para evaluar su propio desempeño frente a los estándares de excelencia prevalentes en la industria. Al hacerlo, se facilita la identificación de brechas significativas que existen entre las prácticas actuales y las mejores prácticas del sector. Estas brechas, lejos de ser vistas como deficiencias, se convierten en oportunidades estratégicas para el crecimiento y la mejora continua. Por lo tanto, el benchmarking no solo es un ejercicio de comparación, sino también un motor para la innovación y el desarrollo organizacional.

El benchmarking permite a las instituciones educativas identificar las mejores prácticas implementadas por otras instituciones en materia de educación a distancia, tales como el diseño de cursos, la evaluación del aprendizaje, la utilización de tecnologías educativas y la atención al estudiante (García & Martínez, 2015).

Por otra parte, a través de esta herramienta, promueve la colaboración entre instituciones educativas porque permite adaptar las estrategias pedagógicas y tecnológicas a las necesidades y expectativas de los estudiantes. Al analizar las experiencias de otras instituciones, las organizaciones educativas pueden identificar las soluciones más efectivas para personalizar los trayectos de aprendizaje y fomentar el desarrollo de

competencias clave. El benchmarking permite aprender de los demás y construir sobre las fortalezas propias de las instituciones. De esta manera, las instituciones educativas pueden ofrecer experiencias de aprendizaje más significativas y relevantes para cada estudiante.

Además, existen diversos tipos de benchmarking; sustentado en la práctica fundamental en la gestión estratégica, presenta diversas modalidades que abarcan desde la evaluación interna hasta la comparación con líderes de la industria. Se pueden distinguir cuatro tipos principales de benchmarking: genérico, competitivo, interno y funcional. El benchmarking genérico se refiere a la comparación de procesos entre organizaciones de diferentes sectores industriales, con el objetivo de identificar y adoptar prácticas eficientes sin importar la industria de origen (Anand & Kodali, 2008).

Por otro lado, el benchmarking competitivo implica una comparación directa entre organizaciones que compiten en el mismo mercado o sector, con el fin de identificar fortalezas y debilidades en relación con los competidores (Bremser & Chung, 2005). En cuanto al benchmarking interno, Trianni & Cagno, (2012) lo describen como la evaluación comparativa entre diferentes departamentos o unidades dentro de una misma organización, lo cual permite compartir prácticas exitosas ya implementadas, promoviendo la mejora continua y optimización de procesos internos.

3. Benchmarking en la educación virtual universitaria

La herramienta de benchmarking va más allá de simplemente comparar

y evaluar. En la praxis educativa universitaria virtual, conlleva una evaluación sistemática de los procesos y resultados entre diferentes instituciones educativas. Sin embargo, su propósito principal es aprender de esos procesos y prácticas que conducen a los mejores resultados, y luego adaptarlos a la propia institución (Yong et al, 2017; Valero-Cedeño et al, 2020). Esencialmente, el benchmarking es una herramienta de acción y cambio, que implica un proceso de aprendizaje continuo, gestión del conocimiento y adaptación de prácticas destacadas para mejorar el rendimiento educativo.

Es importante entender que el objetivo no es simplemente copiar las mejores prácticas, sino más bien aprender de ellas y aplicarlas de manera adaptada, creativa y rediseñada a la propia institución educativa virtual. Como señalan Viegas et al, (2019), este enfoque implica un proceso de adaptación y creación, donde se toman las mejores ideas y se integran en el contexto específico de la universidad virtual. En este sentido, el aprendizaje es el fundamento clave para obtener ventajas competitivas a largo plazo (Castillo et al, 2017).

En este contexto, Hattie, un destacado investigador educativo de Nueva Zelanda, ofrece importantes perspectivas sobre el impacto del benchmarking en la educación. Mediante sus investigaciones meta-analíticas, ha identificado una serie de factores clave que influyen de manera significativa en el aprendizaje estudiantil (Hattie, 2012). Estos hallazgos proporcionan un marco valioso para entender cómo el benchmarking puede integrarse en los procesos pedagógicos para mejorar los resultados educativos. En particular, este estudio propone

relacionar el benchmarking con el proceso de acreditación universitaria.

La acreditación, como proceso fundamental en la educación superior, no solo evalúa la calidad de las instituciones educativas, sino que también busca garantizar su eficacia y mejorar continuamente sus estándares. La implementación de prácticas de benchmarking en este contexto puede fortalecer el proceso de acreditación, promoviendo la adopción de mejores prácticas y asegurando una mayor eficacia en la educación superior (Hattie, 2012). A partir de lo expuesto, el benchmarking facilita la detección de las prácticas más efectivas adoptadas por otras universidades a nivel nacional, especialmente en ámbitos como la educación virtual. Estas prácticas pueden servir de referencia para optimizar los estándares y procesos de enseñanza y aprendizaje en la institución. De esta manera, se contribuye a cumplir con los requisitos de calidad necesarios para lograr la acreditación.

También puede darse la evaluación comparativa: al comparar el desempeño de tu universidad con el de otras instituciones, puedes obtener una visión más amplia de tus fortalezas y debilidades en relación con los estándares de calidad definidos por las entidades acreditadoras (Anand & Kodali, 2008). Esta evaluación comparativa te ayuda a identificar áreas en las que la universidad necesita mejorar para cumplir con los requisitos de acreditación. Aunado a ello, utilizar los resultados del benchmarking como evidencia para demostrar el cumplimiento a cabalidad de los indicadores planteados en el proceso de acreditación. Por ejemplo, si se han implementado con éxito prácticas innovadoras identificadas a través del benchmarking, mejorando la calidad del

quehacer educativo a nivel universitario, se pueden presentar estos logros en la acreditación.

Además, se produce el fomento de la mejora continua: el benchmarking no solo es útil para cumplir con los requisitos de acreditación existentes, sino que también promueve la mejora continua en la universidad. Al adoptar un enfoque de benchmarking, la institución se compromete a buscar constantemente nuevas formas de desarrollar los encuentros educativos donde el centro del proceso sea el estudiante, a fin de lograr aprendizajes significativos, lo que contribuye a mantener y mejorar su acreditación a lo largo del tiempo.

El benchmarking como proceso fundamental en la acreditación de las universidades proporciona información comparativa a fin de establecer espacios de mejora en la institución. Al analizar las prácticas implementadas por escuelas y docentes con resultados sobresalientes, el benchmarking permite identificar y adoptar estas estrategias efectivas, contribuyendo así a mejorar el desempeño de los estudiantes y alcanzar la excelencia educativa.

Cabedestacar, que el benchmarking no es un proceso estático, sino que debe ser continuo y adaptable. A medida que el entorno cambia y las necesidades evolucionan, es necesario reevaluar las prácticas propias y compararse con los referentes más actuales. La clave reside en mantener una actitud proactiva y una búsqueda constante de la mejora continua. En definitiva, el benchmarking se erige como un aliado estratégico para las organizaciones que aspiran a la excelencia. Mediante un análisis profundo y una adaptación inteligente de las mejores prácticas, las empresas pueden optimizar su funcionamiento, incrementar su competitividad y alcanzar

un éxito sostenido en el tiempo.

En el contexto de la educación universitaria virtual, el benchmarking se consolida como una herramienta clave para desarrollar prácticas educativas fundamentadas en la creatividad, la participación activa, el trabajo colaborativo y la reflexión crítica, lo que resulta en aprendizajes significativos (García, 2017; Vargas-Murillo, 2020). Este proceso permite a las instituciones aprender de las mejores prácticas de otras entidades y adaptarlas de manera creativa a sus propias necesidades y contextos educativos. De esta forma, se mejora continuamente la experiencia de los estudiantes, ofreciendo programas más efectivos y relevantes. El benchmarking en la educación virtual no solo promueve la excelencia académica, sino que también incentiva a los docentes a innovar, generando espacios educativos en constante evolución y mejora (Varguillas et al, 2020).

El auge de la educación virtual ha impulsado la necesidad de las universidades de desarrollar enfoques estratégicos para garantizar la calidad de sus programas en línea (Rosales et al, 2021). En este contexto, el benchmarking emerge como una herramienta valiosa para identificar las mejores prácticas implementadas por otras instituciones y adaptarlas a su propio contexto (García & Martínez, 2015). En este contexto, las instituciones educativas enfrentan el desafío de ofrecer programas satisfaciendo los intereses y vicisitudes que se presenten en el entorno educativo de los estudiantes y respondiendo al mercado laboral.

El benchmarking se presenta como una estrategia esencial para la mejora continua en el ámbito de la educación universitaria virtual. Al permitir que las instituciones aprendan

de las mejores prácticas de otras entidades y las adaptan de manera creativa a sus propias necesidades, el benchmarking impulsa la calidad educativa, promoviendo programas más relevantes y efectivos. Este enfoque no solo optimiza la experiencia de los estudiantes, sino que también fomenta la innovación pedagógica entre los docentes, generando espacios de aprendizaje en constante evolución. En un entorno donde la demanda de educación en línea sigue en crecimiento, las universidades deben adoptar enfoques estratégicos que garanticen la excelencia y respondan tanto a las expectativas de los estudiantes como a las exigencias del mercado laboral. Así, el benchmarking se convierte en una herramienta clave para enfrentar los desafíos de la educación virtual y asegurar su éxito a largo plazo.

4. Pasos para aplicar el benchmarking en el proceso educativo virtual en Chile

El benchmarking, como herramienta fundamental conlleva a un control sistemático y riguroso que permite a las organizaciones, en este caso particular a las universidades, identificar áreas de mejora, aprender de las mejores prácticas del sector y establecer estrategias efectivas para optimizar su desempeño (Santos, 2015). Asimismo, en el proceso educativo virtual implica comparar y analizar prácticas, métodos y resultados con otras instituciones o programas educativos para identificar áreas de mejora y adoptar mejores prácticas.

Entre los pasos del proceso de benchmarking, se inicia identificando los factores claves de éxito, es decir, los

elementos o variables que determinan el éxito de una universidad en un área específica como es el rendimiento académico, tal como es el caso de la tasa de graduación, porcentaje de estudiantes que completan sus estudios en el tiempo previsto (Bremser & Chung, 2005).

Asimismo, la inserción laboral, plantea el porcentaje de egresados que encuentran empleo en un plazo determinado tras su graduación. Además, la calidad de la investigación, es decir, el número de publicaciones en revistas indexadas, obtención de becas y premios de investigación, la satisfacción del estudiante, la reputación, implica el reconocimiento y prestigio de la universidad a nivel nacional e internacional.

Universidades con alta calidad de investigación: Universidades que publican en revistas indexadas y obtienen becas y premios de investigación.

Universidades con alta satisfacción del estudiante: Universidades que reciben evaluaciones positivas de sus estudiantes.

Universidades con alta reputación: Universidades que son reconocidas y prestigiosas a nivel nacional e internacional.

Se aplicó criterios de selección en cuanto a la relevancia, donde las universidades fueron comparadas en términos de tamaño, tipo de universidad, ubicación geográfica y área de especialización, además se demostró un desempeño superior en el área de interés del benchmarking. Los datos fueron recopilados sobre las prácticas de las universidades referentes. Esta información se obtuvo a través de diversas técnicas, como encuestas, a través de un cuestionario donde se abordó las prácticas de las

organizaciones referentes, visitas a las organizaciones o análisis de documentos para observar directamente sus prácticas.

5. Fundamento metodológico de la investigación

El estudio se fundamentó en una metodología de enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo transversal, lo que permitió la recopilación y análisis de datos numéricos para describir características y tendencias actuales de la educación virtual universitaria en Chile, así como su comparación con las mejores prácticas nacionales e internacionales. Según Lozada (2019:46), este enfoque es efectivo para “crear conocimiento a través de intervenciones que se implementan directamente en la sociedad, fundamentadas en problemas previamente identificados en investigaciones básicas”, destacando así su aplicabilidad para evaluar prácticas educativas en contextos reales.

Se utilizó un diseño no experimental, debido a que no se manipularon variables ni se establecieron relaciones causales, sino que se buscó describir y comparar las prácticas de dos universidades chilenas reconocidas por su excelencia en educación virtual. Entre los criterios evaluados se incluyeron las tasas de retención y graduación en programas virtuales, la satisfacción de los estudiantes y egresados con esta modalidad, y la calidad de los recursos y materiales didácticos.

Este tipo de diseño metodológico es adecuado para estudios donde el investigador observa y analiza fenómenos tal como ocurren en su contexto natural, sin intervenir directamente en ellos (Hernández et al, 2018).

La población objeto de estudio incluyó dos universidades públicas de Santiago de Chile que ofrecen programas virtuales, y se seleccionó una muestra de 50 estudiantes y 50 docentes de dichos programas, teniendo en cuenta criterios como el tipo de universidad, la región geográfica y las áreas de estudio. Esto permitió asegurar una representación adecuada de las diversas realidades educativas y proporcionar resultados comparativos sólidos entre las instituciones seleccionadas.

Para la recolección de datos, se aplicaron cuestionarios a estudiantes y docentes, instrumentos que fueron diseñados para captar sus percepciones sobre los aspectos críticos de la educación virtual. Posteriormente, los datos recopilados fueron analizados mediante técnicas estadísticas descriptivas y comparativas. Se utilizaron medidas de frecuencia, promedios y desviaciones estándar para describir las tendencias generales de las variables, y pruebas de hipótesis para determinar la existencia de diferencias significativas entre ambas universidades en los distintos criterios evaluados. Este enfoque estadístico permitió extraer conclusiones basadas en evidencia cuantitativa, que sirvieron para identificar áreas de mejora y oportunidades de optimización en la educación virtual universitaria en Chile.

6. Realidad el benchmarking en las Universidades chilenas

El análisis de benchmarking realizado sobre los indicadores educativos en las universidades públicas de Chile, con especial atención a los programas virtuales, revela hallazgos significativos en varios aspectos clave del rendimiento académico y la satisfacción de estudiantes y

egresados. Comparando las prácticas de estas universidades con estándares nacionales e internacionales, el estudio proporciona una visión clara de las áreas donde es necesario aplicar mejoras. A continuación, se ofrece un examen exhaustivo de los resultados obtenidos

para cada uno de los criterios evaluados. En cuanto a las tasas de retención y graduación, como se muestra en la Tabla 1, la Universidad A presenta tasas de retención del 65% y de graduación del 50%, mientras que la Universidad B logra un 70% en ambos indicadores.

Tabla 1
Tasas de retención y graduación en programas virtuales

Universidad Pública	Tasa de retención promedio	Tasa de graduación promedio
A	65%	50%
B	70%	70%

Este hallazgo pone en evidencia que la Universidad B tiene una mayor capacidad para mantener a sus estudiantes en los programas virtuales y acompañarlos hasta la culminación de sus estudios. Estas diferencias resaltan la importancia de implementar estrategias específicas para aumentar la retención y la graduación en la Universidad A. Las posibles acciones

incluyen fortalecer el apoyo académico, ofrecer tutorías personalizadas y mejorar los sistemas de seguimiento estudiantil. Estas intervenciones podrían reducir la deserción y mejorar las tasas de éxito en la educación virtual. En cuanto a la satisfacción de estudiantes y egresados con la modalidad online, tal como se observa en la Tabla 2.

Tabla 2
Satisfacción de estudiantes y egresados con la modalidad online

Universidad Pública	Nivel de satisfacción promedio	Nivel de satisfacción de egresados
A	7.2	7.8
B	8.5	8.9

En lo que respecta a la satisfacción de los estudiantes y egresados, reflejada en la Tabla 2, se observa que la Universidad B también supera a la Universidad A, con un nivel de satisfacción promedio de 8.5 y 8.9, respectivamente, frente a los 7.2 y 7.8 de la Universidad A. La diferencia en la satisfacción entre ambas instituciones indica que la universidad B ha

implementado prácticas más efectivas para proporcionar una experiencia educativa virtual satisfactoria. Estas prácticas pueden estar relacionadas con el uso de tecnologías innovadoras, recursos interactivos y un enfoque en la atención y el apoyo al estudiante.

Por lo tanto, la Universidad A debería considerar adoptar estrategias similares para elevar el nivel de

satisfacción de sus estudiantes, lo que contribuiría a mejorar el rendimiento general en sus programas virtuales. Un aspecto crucial en la educación virtual es la calidad de los recursos y materiales didácticos. Según la Tabla 3, la Universidad B presenta un 85% de satisfacción con los recursos y materiales, mientras que la Universidad A solo alcanza el 68%.

Esta diferencia considerable sugiere que la universidad B ha invertido más en el desarrollo de materiales educativos de alta calidad, actualizados y adaptados a las necesidades de

los estudiantes. Para mejorar en este aspecto, las universidades públicas chilenas, especialmente la universidad A, deben centrarse en la actualización constante de los contenidos pedagógicos, el uso de herramientas tecnológicas más avanzadas y la creación de materiales que sean no solo accesibles, sino también interactivos y pertinentes para los estudiantes. Este enfoque garantizará una experiencia de aprendizaje más enriquecedora, que puede resultar en una mayor satisfacción y éxito académico.

Tabla 3
Recursos y materiales didácticos virtuales

Universidad Pública	Recursos y materiales didácticos virtuales	Nivel de satisfacción de egresados
A	68%	7.8
B	85%	8.9

En resumen, los resultados de este análisis de benchmarking destacan que las universidades públicas chilenas, especialmente la Universidad A, enfrentan retos importantes en la retención y graduación de estudiantes, la satisfacción con la modalidad online y la calidad de los recursos didácticos. Las diferencias identificadas entre las dos instituciones analizadas ofrecen una oportunidad para que las universidades colaboren, compartan buenas prácticas y adopten estrategias innovadoras que fortalezcan sus programas virtuales. Solo a través de una mejora continua y el compromiso con la excelencia académica podrán superar las brechas actuales y asegurar una educación superior virtual de alta calidad que responda a las demandas del siglo XXI.

6. Conclusiones

El análisis presentado subraya la relevancia del benchmarking como herramienta para el fortalecimiento de la educación virtual universitaria en Chile, revelando su papel fundamental en la mejora de prácticas pedagógicas y tecnológicas. A través de un estudio cuantitativo comparativo, se han logrado identificar áreas críticas que requieren intervención, comparando la calidad de la educación virtual en Chile con las mejores prácticas nacionales e internacionales.

El análisis revela varias áreas clave que necesitan atención y mejora. Primero, las tasas de retención y graduación en programas virtuales entre las universidades chilenas estudiadas muestran una discrepancia significativa.

La universidad B presenta tasas superiores en comparación con la universidad A, sugiriendo que la primera ha implementado prácticas más efectivas en apoyo académico y seguimiento estudiantil. Este hallazgo indica que la Universidad B ha establecido sistemas más robustos de apoyo, lo que podría estar contribuyendo a una mayor permanencia y éxito estudiantil en sus programas virtuales. La necesidad de compartir estas prácticas efectivas y colaborar entre instituciones para abordar las causas de la deserción estudiantil en entornos virtuales es evidente.

En términos de satisfacción de estudiantes y egresados, el benchmarking demuestra que la universidad B destaca frente a la universidad A. Este éxito puede atribuirse a la adopción de tecnologías innovadoras y recursos interactivos, así como a un enfoque sólido en el apoyo al estudiante. Sin embargo, el análisis comparativo sugiere que ambas universidades enfrentan desafíos en este aspecto, evidenciando la necesidad de una mejora continua en los recursos tecnológicos, la interacción entre docentes y estudiantes, y el diseño de cursos centrados en el alumno.

Finalmente, en cuanto a la calidad de los recursos y materiales didácticos virtuales, el estudio muestra que la Universidad B ofrece un contenido de mayor calidad en comparación con la Universidad A. Esto refleja un mayor compromiso con la creación y actualización de contenido educativo en línea. No obstante, persisten diferencias significativas en la accesibilidad y relevancia de los materiales entre ambas universidades; lo que resalta la importancia de compartir buenas prácticas y colaborar en la mejora de los recursos educativos.

En conclusión, el benchmarking proporciona una base sólida para que las universidades en Chile tomen decisiones informadas y fundamentadas, permitiéndoles implementar estrategias efectivas para optimizar la calidad de la educación virtual. La metodología del benchmarking no solo facilita la identificación de brechas y áreas de mejora, sino que también promueve la adopción de prácticas exitosas y la colaboración entre instituciones para elevar los estándares educativos. Este enfoque integral contribuye a una experiencia de aprendizaje más eficaz y enriquecedora, avanzando hacia estándares educativos más elevados en el ámbito de la educación virtual.

Referencias bibliográficas

- Anand, G., & Kodali, R. (2008). Benchmarking the benchmarking models. *Benchmarking: An International Journal*, 15(3), 257-291. <https://doi.org/10.1108/14635770810876593>
- Barbosa, M. L. (2016). La educación a distancia en la sociedad de la información: retos y oportunidades. *RIED. Revista de Investigaciones en Educación a Distancia*, 19(1), 1-14
- Bremser, W., & Chung, B. (2005). A framework for performance measurement in the e-business environment. *Electronic Commerce Research and Applications*, 4(4), 395-412. <https://doi.org/10.1016/j.eelerap.2005.07.001>
- Castillo, É., García, N., Corredor, M., & Malaver, E. (2017). Evolución de la educación superior a distancia: desafíos y oportunidades para su gestión. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (50), 81-105. <https://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/814>

- Flores, E., Sulbarán, D. y Carvajal, H. (2021). Educación a distancia de emergencia: innovación educativa o improvisación. *Revista Científica Electrónica de negocios*, (48), 30-44. <http://doi.org/10.5281/zenodo.4765323>
- García, L. (2017). Educación a distancia y virtual: calidad, disrupción, aprendizajes adaptativo y móvil. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 20(2), 09-25. <http://dx.doi.org/10.5944/ried.20.2.18737>
- García, L. (2020). COVID-19 y educación a distancia digital: preconfinamiento, confinamiento y posconfinamiento. *RIED Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 24(1), 09. <https://doi.org/10.5944/ried.24.1.28080>
- García-Peñalvo, F., & Martínez-Fernández, J. (2015). Calidad de la educación a distancia: Un análisis de los modelos de evaluación de la calidad. *RIED. Revista de Investigaciones en Educación a Distancia*, 18(1), 1-16.
- Hattie, J. (2012). *Visible learning for teachers*. Routledge.
- Hernández, C., y Cano, M. (2017). La importancia del benchmarking como herramienta para incrementar la calidad en el servicio en las organizaciones. *Universidad Veracruzana*. <https://www.uv.mx/iesca/files/2018/03/04CA201702.pdf>
- Losada, E. (2019). Qué importancia tiene la toma de decisiones para el desarrollo Empresarial. [Tesis doctoral en administración, Universidad Militar Nueva Granada-Bogotá]. Repositorio institucional UNIMILITAR. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/21373/LosadaCamachoErikaHiomara2019.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Ministerio de Educación (2021). Matrícula en la educación superior 2020. Ministerio de Educación de Chile. <https://centroestudios.mineduc.cl/2022/09/26/bases-de-datos-de-matricula-disponibles/>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura- UNESCO (2024). UNESCO education databases and tools <https://www.unesco.org/en/education/databases>
- Rosales-Veitia, J., Alvarado de Salas, A. Y., & Linares-Morales, J. (2021). Educación virtual en tiempos de contingencia. Un acercamiento a la realidad del docente venezolano. *Revista Latinoamericana De Estudios Educativos*, 51(ESPECIAL), 153–180. <https://doi.org/10.48102/lee.2021.51.ESPECIAL.453>
- Santos, H. A. (2015). Benchmarking, una herramienta útil para mejorar las prácticas educativas a distancia. *Revista Mexicana de Bachillerato a Distancia*, 7(14), 7. <https://doi.org/10.22201/cuaed.20074751e.2015.14.65255>
- Trianni, A., & Cagno, E. (2012). Dealing with barriers to energy efficiency and SMEs: Some empirical evidences. *Energy (Oxford, England)*, 37(1), 494–504. <https://doi.org/10.1016/j.energy.2011.11.005>
- Valero-Cedeño, J., Castillo-Matute, L., Padilla-Hidalgo, M., Rodríguez-Pincay, R. y Cabrera-Hernández, M. (2020). Retos de la educación virtual en el proceso enseñanza aprendizaje durante la pandemia de Covid-19. *Dominio Científico*, 6(4), 1201-1220. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i4.1530>
- Vallaes, F., & Álvarez Rodríguez, J. (2018). Hacia una definición latinoamericana de Responsabilidad

- Social Universitaria. Aproximación a las preferencias conceptuales de los universitarios. *Educación XX1*, 22(1). <https://doi.org/10.5944/educxx1.19442>
- Vargas-Murillo, G. (2020). Virtualización de contenidos académicos en entornos de Aprendizaje a Distancia. *Cuadernos Hospital de Clinicas*, 61(2), 65-72. http://www.scielo.org.bo/pdf/chc/v61n2/v61n2_a09.pdf
- Varguillas Carmona, C. S., & Bravo Mancero, P. C. (2020). Virtualidad como herramienta de apoyo a la presencialidad: Análisis desde la mirada estudiantil. *Revista De Ciencias Sociales*, 26(1), 219-232. <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i1.31321>
- Viegas, C., Corrêa, A., Coelho, C., Rech, S., Júnior, V. y Selig, P. (2019). Evaluación comparativa de calidad y sustentabilidad de la producción científica en administración. *Revista de Administração da UFSM*
- Yeravdekar, S., & Behl, A. (2017). Benchmarking model for management education in India: A total interpretive structural modeling approach. *Benchmarking An International Journal*, 24(3), 666–693. <https://doi.org/10.1108/bij-06-2016-0082>
- Yong, E., Nagles, N., Mejía, C. & Chaparro, C. (2017). Evolución de la educación superior a distancia: desafíos y oportunidades para su gestión. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 50, 80-105. <http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/814/1332>.