

12

Fecha de presentación: enero, 2022

Fecha de aceptación: marzo, 2022

Fecha de publicación: abril, 2022

CALIDAD EDUCATIVA.

RELACIÓN CON LA BRECHA DIGITAL DOCENTE DEL ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS

EDUCATIONAL QUALITY. RELATIONSHIP WITH THE TEACHING DIGITAL GAP IN THE AREA OF SOCIAL AND HUMAN SCIENCES

Miriam Liliana Flores Coronado¹

E-mail: mflorescor@unfv.edu.pe

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4409-585X>

¹ Universidad Nacional Federico Villarreal. Perú.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Flores Coronado, M. L. (2022). Calidad educativa. Relación con la brecha digital docente del área de Ciencias Sociales y Humanas. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(S2), 112-122.

RESUMEN

En Perú la desigualdad en acceso a Internet y tecnologías de información aún está presente. La brecha digital, como también es conocida, ha provocado que se pierda la oportunidad de contar con una educación de calidad, así como un desarrollo económico mayor que beneficie a todos los peruanos. La brecha digital es una realidad que afecta a gran parte de la población mundial. Los cambios producidos en gran parte por la pandemia de Covid-19 y las medidas que se han implantado para normalizar las actividades diarias, como la enseñanza online, si bien han supuesto una solución temporal, han hecho que esta brecha digital sea cada vez más evidente. En este contexto, en el que docentes y estudiantes dependen de los dispositivos tecnológicos y de una buena conectividad para aprender y enseñar, la desigualdad en el acceso y el aumento de la brecha digital se transforman en un tema central, preocupante. El objetivo de la investigación es determinar la relación entre calidad educativa y la brecha digital en los docentes a partir de las necesidades de los destinatarios del servicio. El diseño de la investigación es descriptivo – correlacional, de enfoque cuantitativo. La muestra incluye 155 docentes.

Palabras clave: Calidad educativa, brecha digital, tecnologías de información.

ABSTRACT

In Perú, inequality in access to the Internet and information technologies is still present. The digital divide, as it is also known, has caused the loss of the opportunity to have quality education, as well as greater economic development that benefits all Peruvians. The digital divide is a reality that affects a large part of the world's population. The changes produced largely by the Covid-19 pandemic and the measures that have been implemented to normalize daily activities, such as online teaching, although they have been a temporary solution, have made this digital divide increasingly evident. In this context, in which teachers and students depend on technological devices and good connectivity to learn and teach, inequality in access and the increase in the digital divide become a central issue of concern. The objective of the research is to determine the relationship between educational quality and the digital gap in teachers based on the needs of the recipients of the service. The research design is descriptive - correlational, with a quantitative approach. The sample includes 155 teachers.

Keywords: Educational quality, digital gap, information technologies.

INTRODUCCIÓN

La calidad de la educación superior universitaria siempre ha sido una preocupación nacional, esta garantía de calidad es definida por el Ministerio de Educación a través de la octava condición básica de calidad que deben cumplir las instituciones de educación universitaria, gracias al cumplimiento de la licencia de la institución. Si existen políticas públicas acordes con la realidad social, el sistema de educación superior puede tener éxito en unos pocos años, por eso es importante involucrar a los grupos de interés, principalmente estudiantes, que evalúen la calidad y expresen satisfacción o insatisfacción en cada proceso (Cevallos, 2014)

En América Latina, la autoevaluación y evaluación universitaria no es tan común como en los países desarrollados. Si bien los recientes procesos de evaluación y acreditación que han surgido en el contexto de la crisis de las relaciones universidad-estado y universidad-sociales han atraído una atención generalizada, existe poca experiencia en políticas y prácticas de evaluación. La estrategia política del país apunta a medir la calidad desde una perspectiva institucional (Cruz et al., 2019; Gomez et al., 2020; Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa-Sineace, 2016)

Es importante medir la calidad de los servicios educativos, recientemente, debido a necesidades sociales y políticas, la gente se interesa cada vez más en la calidad de la educación en el ámbito universitario. Además de los factores económicos que exigen que las universidades participen activamente en el desarrollo del país, es necesario determinar cuáles son los determinantes y cómo afectan el funcionamiento de las universidades (Gomez et al., 2020; Ricardo et al., 2019).

En la literatura académica, medir la calidad del servicio ha marcado algunas diferencias en términos de estándar. En general, son tres tendencias en la estructura utilizada para la evaluación calidad del servicio: calidad, satisfacción y valor. En el caso de la prestación de servicios, tiene como objetivo Medir la calidad por condición expectativas básicas, calculadas satisfactoriamente o superar expectativas y propuesta de valor varía de una universidad a otra. En lo virtual, se busca organización, cumplir con ciertos requisitos para satisfacer las necesidades o expectativas, en términos de educación de calidad, con el fin de lograr la calidad y la excelencia (Montero et al., 2017; Viteri Moya et al., 2021)

Ante el avance del COVID-19, todos los gobiernos del mundo implementaron diferentes medidas para contener la propagación del virus; una de las primeras acciones fue el cierre de universidades, debido al confinamiento

obligatorio y la imposibilidad de mantener actividades en la modalidad presencial, de acuerdo a la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) a principios de abril de 2020, las universidades de 185 países de todo el mundo cerraron y fueron afectados al 90% de estudiantes matriculados (García Aretio, 2021; Hilario et al., 2022).

La Asociación Internacional de Universidades, señala en su informe que el proceso de adaptación de la modalidad virtual o remota fue difícil y exigente, por las carencias tecnológicas y por la adaptación de procesos pedagógicos y de evaluación al sistema remoto; la docencia universitaria sufrió cambios muy profundos por el uso intensivo de plataformas digitales, asistencia a cursos de formación, talleres tutoriales e incluso asesoramiento personalizado; asimismo las clases sincrónicas son grabadas para que los estudiantes con problemas de conectividad, disponibilidad limitada de equipos informáticos, accedan a ellas. El informe también señala que la función de investigación desarrollada por los docentes, se afectó en un 80% por el cierre de sus instalaciones; el 52% reportaron el riesgo de no completar los proyectos, y el 21% informó que sus investigaciones se habían detenido por completo (UNESCO, 2020). Estas nuevas condiciones han evidenciado que la Calidad Educativa, se ha visto afectada por la brecha digital diagnosticada tanto en el personal docente como en los estudiantes y en todo el mundo.

La Comisión de Educación de la Unión Europea, refiere que el Covid-19 afectó gravemente el sistema educativo europeo porque no estuvieron preparados para afrontar clases virtuales en la totalidad de los programas y se advirtió los efectos en los estudiantes, que afectan la "Calidad de la Educación" (Rojas & Aguirre, 2015). Las universidades fueron las primeras instituciones en cerrar por el alto nivel de interacción personal y por la prioridad de proteger la salud e integridad de toda su comunidad. Para garantizar el servicio educativo, las universidades en cooperación con autoridades nacionales, servicios de salud, ayuntamientos y organizaciones estudiantiles, proporcionaron asistencia concreta a estudiantes y docentes focalizados los mismos que se adaptaron en tiempo récord a la enseñanza virtual.

La Asociación Europea de Universidades (AEU) que representa a más de 800 universidades, presentó un informe sobre el impacto del COVID-19, considerándolo como un desafío que ha permitido tomar medidas radicales y realizar tres importantes esfuerzos como: no cerrar ni paralizar sus actividades y adaptar con rapidez la transición de la actividad docente presencial a la modalidad remota; en segundo lugar destaca el rol de las universidades como agente social, especialmente en los momentos más

críticos de la pandemia con el desarrollo de labores de voluntariado por los estudiantes y, en tercer lugar resalta la contribución investigativa de las universidades al aportar conocimiento científico en la lucha contra el COVID 19, para derrotar al virus y a sus consecuencias sociales, económicas y políticas. El esfuerzo de la comunidad europea, logró que la Calidad Educativa sea un componente permanente en la labor universitaria (UNESCO, 2020)

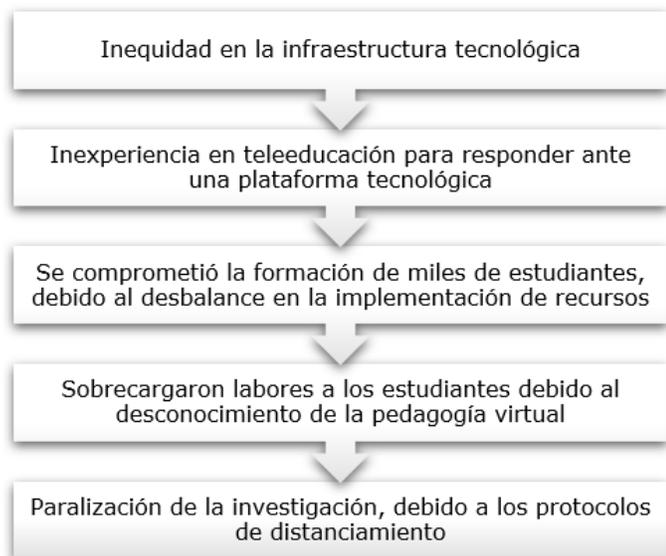


Figura 1. Desafíos de la transformación digital.

Según UNESCO (2020), las medidas de confinamiento, así como la suspensión de actividades académicas, afectó la labor de docentes y estudiantes, lo que determinó que los estándares de calidad educativa alcanzados no hayan sido ratificados o superados.

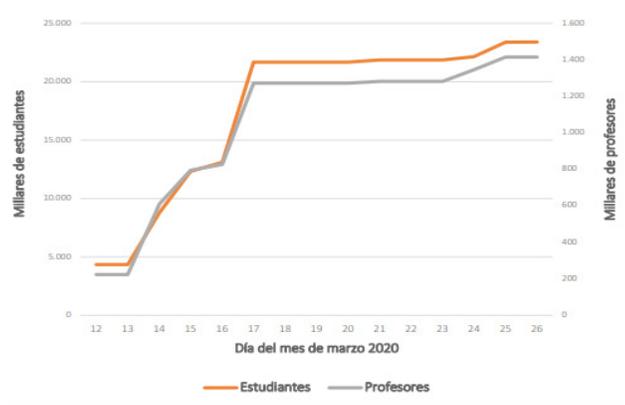


Figura 2. Estimación del número acumulado de estudiantes y docentes afectados por la suspensión de clases presenciales- marzo de 2020 en América Latina y el Caribe.

Fuente: UNESCO (2020).

A pesar de todo, la presencia del Covid-19, se han desarrollado fortalezas a través de liderazgos participativos, para lograr que el desempeño remoto permita que todos los miembros de la comunidad universitaria aporten a favor del bienestar y la calidad universitaria Latinoamericana. En el Perú, las universidades afrontaron la crisis del COVID-19 de manera inesperada y casi abrupta; las universidades públicas elaboraron planes para el cambio a la modalidad remota, enfrentándose la resistencia de docentes y estudiantes, sin embargo, llegaron a la convicción que la nueva modalidad de enseñanza continuaría y así los tiempos difíciles fueron una oportunidad de cambio e inicio de nuevos paradigmas.

Según la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), en el mes de mayo del 2020, fueron 11 universidades públicas y 10 privadas que no habían definido su fecha de inicio de clases virtuales; el mayor problema fue que los docentes, no contaban con especialización en Didáctica Virtual General y de Especialidad, así como el desconocimiento del sistema de evaluación en línea; asimismo no contaban con capacitación para desarrollar sus líneas de investigación desde la virtualidad, por lo que se acrecentó la resistencia y los problemas porque no todos estaban preparados para este tipo de educación, a lo cual se añadió la falta de recursos tecnológicos y acceso a la conectividad, por lo que quedó afectada la calidad de la Educación.

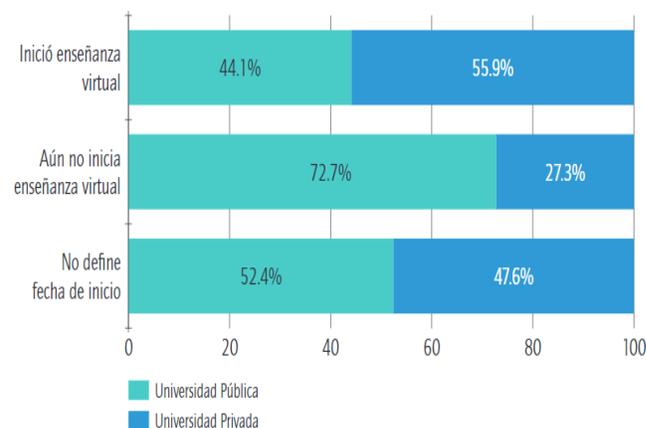


Figura 3. Inicio de enseñanza virtual en universidades licenciadas.

Frente a esta problemática el Ministerio de Educación (MINEDU), a través del Programa para la mejora de la Calidad y pertinencia de los servicios de Educación Superior universitaria y Tecnológica a nivel nacional (PMESUT) en mayo del 2020 presentó la 8va Convocatoria Focalizada, denominada: "Programa de apoyo al diseño e implementación de Estrategias para la continuidad del Servicio Educativo Superior de las

Universidades Públicas”, dirigido a universidades públicas para fomentar la continuidad del servicio educativo y fortalecer las capacidades de los docentes respecto a la adaptación excepcional y temporal de las asignaturas pregrado a la modalidad virtual para garantizar la Calidad Educativa, a través del desempeño docente, en ese sentido la Universidad Nacional Federico Villarreal (UNFV), en abril del 2020, cumplió con los requisitos exigidos, y fue beneficiada con el Programa que fue implementado por el MINEDU a través de la Dirección General de la Educación Superior Universitaria (DIGESU) y el Programa para la Mejora de la Calidad y Pertinencia de los Servicios de Educación Superior Universitaria y Tecnológica (PMESUT) con el fin de fortalecer las competencias digitales de los docentes, estudiantes y personal técnico de apoyo, para lograr la continuidad del servicio educativo no presencial, con la implementación de cursos y capacitaciones virtuales; asistencia técnica para implementar y monitorear cursos virtuales, así como el diseño de instrumentos de evaluación del aprendizaje (Jiménez & Teba, 2007)

El Sector Educación consciente de la brecha digital alcanzada por las condiciones mencionadas, priorizó acompañar a todas las Universidades públicas para fortalecer las capacidades del personal docente, por la gran responsabilidad asumida en su labor.

Se plantea como hipótesis general si existe una relación alta entre la calidad educativa y la brecha digital en los docentes de las facultades del área de CCSS y humanas, pueden tomarse acciones de control para mejorar en los próximos periodos lectivos.

La investigación es relevante porque resalta el enfoque de Calidad Educativa universitaria en tiempos de pandemia, donde la brecha digital ha afectado considerablemente la labor del docente universitario. En ese sentido se justifica la investigación en los siguientes aspectos:

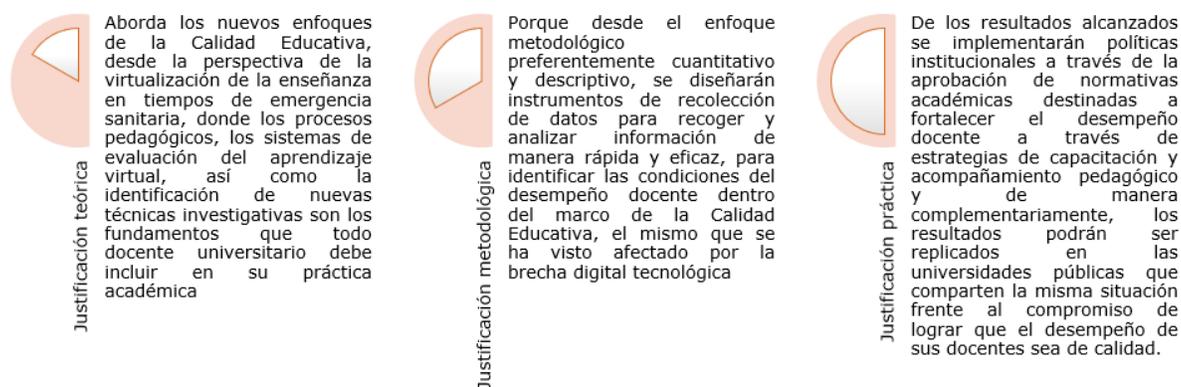


Figura 4. Justificación de la Investigación.

Calidad educativa

En el contexto de la educación superior, la definición de calidad no es fácil de explicar porque tiene incorporado cinco significados que le han atribuido al término:

- Calidad como hecho excepcional, por el cumplimiento de altos estándares de desempeño académico.
- Calidad como perfección centrada en los procesos que se relaciona con la inexistencia de defectos y la existencia de una cultura de calidad enraizada en la institución.
- Calidad como capacidad (fitness) para cumplir el propósito, que evalúa la calidad del servicio por el grado de cumplimiento de la misión de la institución.
- Calidad como retorno a la inversión realizada, que evalúa la calidad en términos del rendimiento económico sobre los recursos invertidos.
- Calidad como transformación, que define la calidad como un proceso de cambio cualitativo, con énfasis en agregar valor y empoderar a los estudiantes.

Varios autores refieren que la calidad de la educación superior es un concepto multidimensional, que implica, la integración de todos los actores de la institución, involucrar los factores que conforman el sistema educativo y su interacción con el entorno social, económico, cultural y político. Así, la enseñanza, la investigación, el personal, los programas de aprendizaje y la infraestructura son elementos que deben ser considerados al elaborar programas, políticas y estrategias dirigidas a elevar la calidad de estas instituciones

La calidad en la educación superior como factor de competitividad puede ser abordada como el proceso de conducir a la institución en el logro eficaz de sus objetivos de largo plazo a favor de su consolidación vital, al crear valor, a través de una eficaz gestión de sus recursos y capacidades. De allí, que la calidad como elemento competitivo debe ser analizada en el contexto de los procesos sociales y políticos en los que interaccionan los actores sociales. Para ello se requiere de un sistema de evaluación y acreditación que le permita participar activamente en el proceso de competitividad académica, tanto en el mercado local, regional, nacional e internacional en igualdad de condiciones.

El docente de calidad es aquel que logra un aprendizaje profundo por parte de los estudiantes, y alcanza las metas establecidas que corresponden, demuestra manejo de contenidos y técnicas metodológicas, despierta el interés por el aprendizaje en sus estudiantes, y respeta sus estilos de aprendizaje

Asimismo, Castilla (2011), aporta a la comprensión de la calidad docente y señala que se refiere a la necesidad de que el profesorado esté satisfecho e implicado en el aprendizaje de sus alumnos, preocupándose por el logro de aprendizajes, pero a la vez, estar sujeto a evaluaciones externas que acrediten tales competencias. El docente debe estar y expresar conformidad y satisfacción por el servicio educativo que presta.

Álvarez et al. (2015), refieren que dentro de la satisfacción con los servicios ofrecidos a los estudiantes es importante tomar en cuenta que la calidad educativa se entiende como una ayuda que se presta a quienes se benefician de ella. La misma que lleva implícita dos conceptos básicos, la eficacia y la eficiencia. El ámbito universitario demanda el establecimiento de prestaciones para cubrir necesidades de los estudiantes, pues existen aspectos ligados con el servicio percibido como lo es la calidad para que el estudiante sienta satisfacción, por ello se toma en cuenta el concepto de calidad "considerando la administración de la calidad total, que se basa en que los usuarios sean servidos al máximo grado posible,

significando que los servicios o productos satisfagan sus requerimientos y necesidades".

La satisfacción estudiantil será directamente proporcional al esfuerzo que haga la institución en el desarrollo de un ambiente orientado al servicio, donde el estudiante se visualice como un cliente que ha recibido el servicio en términos de los conocimientos, destrezas y desarrollo humano que esperaba.

Martínez Iñiguez, et al. (2017), refieren que la calidad educativa se inicia con la adaptación de enfoques curriculares a la práctica docente, por ello es necesario seguir las recomendaciones de diversas agencias y organismos internacionales especialistas de las prácticas educativas con la intención de responder a los efectos de la globalización en la educación superior, para que todos los actores interactúen en las comunidades educativas y establezcan una visión compartida de los verdaderos fines que se persiguen dentro de la educación superior, para que el desempeño institucional en la resolución de las necesidades emergentes, garantice la efectividad y eficiencia del servicio educativo, que guarda la imagen de las propias instituciones educativas.

Castilla (2011), considera que la calidad educativa puede enfocarse desde dos ámbitos: la calidad como proceso de mejora, que involucra el comportamiento institucional frente a la autonomía, transparencia y efectividad, como parte del servicio educativo; y la calidad como transformación individual del ser humano, ligado al comportamiento de estudiantes y docentes como actores del proceso educativo. En el Perú los espacios de reflexión y debate con expertos, fortalece los principios de la calidad educativa que es la finalidad que se persigue, para lograr la formación de la persona con sentido humanístico. La gran responsabilidad del esfuerzo docente está orientada hacia los estudiantes, pues, en ellos se verán los resultados obtenidos, previamente definidos en su Proyecto Institucional con el fin de aproximarse al nivel de la calidad educación que genere satisfacción.

Orozco Cruz, et al. (2009), plantean que la educación de calidad no puede ser asumida únicamente con la eficiencia del sistema educativo, va más allá porque es un asunto de cumplimiento de estándares mínimos de calidad, que toma en consideración los principios éticos a propósito de los fines de la educación y de la correspondencia que se establece entre estos y los medios para lograrlos. En esta medida es una cuestión que involucra la dimensión política, tanto en lo expresamente vinculado con la educación como en lo pertinente al ámbito más amplio de la política económica y social; así como también en lo relacionado con los marcos normativo y reglamentario.

Se precisa, en consecuencia, de un desplazamiento en el abordaje de la relación entre educación y calidad (Díez & Sánchez, 2015)

El sistema de calidad y su implementación en la educación superior tendrá un efecto importante en la economía del país y sobre todo en la mejora de los términos de competitividad del Perú, pero, sobre todo en el desarrollo y progreso que aspira el país a través de una generación respaldada por una profesión sólida. Se denomina el milagro peruano al éxito económico y productivo del país, que requiere de la mejora constante de los procesos de formación profesional, y eso supone garantizar a la sociedad, tal como lo exige la Ley N.º 28740 Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE) (Perú. Congreso de la República, 2007), una educación superior competitiva y de calidad.

La Brecha Digital es un concepto utilizado para referirse a las entidades o personas que por algún motivo no están conectadas a las redes tecnológicas y que hoy es estrictamente necesario minimizar en la mayor medida posible, por ello es importante analizar y definir cuáles son los agentes que interfieren en el desarrollo tecnológico del país, que genera más divisiones en términos de educación y cultura digital. Una de las principales consecuencias de la exclusión digital es la desigualdad en el acceso a la educación, puesto que la brecha digital limita el acceso a los recursos necesarios para formación de los individuos, y su posterior inserción laboral, y tiene un efecto determinante en los ingresos futuros de la persona, perpetuando de esta manera la situación de exclusión. Vemos que en las comunidades más vulnerables este es un problema común, que se repite con frecuencia y que tiene un efecto desolador en la misma (Kardelis et al. 2021).

La Inclusión digital como nuevo derecho humano, es el acceso a dispositivos móviles, redes sociales o correo electrónico, pero sobre todo es, saber utilizar las herramientas digitales apropiadamente, para motivar a los alumnos, potenciar su creatividad e incrementar sus habilidades multitarea, así como aprovechar las sinergias entre profesores y estudiantes. En la educación universitaria se pretende impulsar la innovación docente con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), por lo que se han implementado las tecnologías que permiten potenciar al máximo el aprendizaje y el conocimiento (TAC), que vehiculan el empoderamiento y la participación (TAP) de los estudiantes y que ponen énfasis en la relación (TRIC) (Climent, 2021)

La interacción con los estudiantes en condiciones y circunstancias excepcionales permite que en los ambientes digitales se logren experiencias de aprendizaje significativo. Las Tecnologías del Aprendizaje y Conocimiento (TAC) fortalecen la labor docente si se da mayor uso formativo y pedagógico de las TIC. Las Tecnología del empoderamiento y participación (TEP), propician la participación de docentes y estudiantes en comunidades digitales y redes sociales, facilitan el trabajo colaborativo para que los estudiantes desarrollen trabajos académicos en equipo, permiten que los eventos científicos como foros, mesas redonda, paneles, empoderen a docentes y estudiantes en la producción científica El uso de las **Tecnologías de la Relación, Información y Comunicación** (TRIC), propician la interacción de estudiantes con grupos de interés, trabajo en red, atención de necesidades, transparencia y rendición de cuentas las que a través de alianzas interinstitucionales fortalecen las actividades de responsabilidad social y facilitan el diálogo, viralidad, sistematización y organización de datos.

La brecha digital surge en contexto de pandemia, debido a la disrupción de acceso a la tecnología, inapropiada capacitación para el manejo de las herramientas, inadecuada conectividad, insuficientes dispositivos para el desarrollo de las actividades académicas en docentes y alumnos, entre otros. A su vez, como el cambio fue abrupto, no se contó con el tiempo suficiente como para realizar ajustes necesarios para adaptarse a la nueva realidad. Tampoco el mercado proveedor de insumos, y computadoras, pudo abastecer este aumento de demanda. En este sentido, la pandemia puso a prueba a la tecnología y a los modelos de política educativa.

El desarrollo acelerado de las telecomunicaciones e informática en la segunda mitad del siglo pasado y el surgimiento y proliferación de Internet en la década pasada, ha influenciado prácticamente en todos los campos del quehacer humano. La digitalización se esparció en todo el mundo; ahora no sólo es importante reducir la separación entre “los que tienen” y “los que no tienen”, es fundamental reducir también la separación que Internet acentúa entre los que saben y los que no saben. El impacto de la digitalización en la sociedad es evidente y cada vez más amplio.

Como consecuencia de lo expuesto apareció la brecha digital y con ella, la nueva imagen del emigrante tecnológico, que es el término que califica a las personas que deben hacer uno o más procesos de reaprendizaje a lo largo de su vida para adaptarse a las características y al funcionamiento de tecnologías que reemplazan de manera irreversible a las ya conocidas, la reducción de la brecha digital y su relación directa al desarrollo comunitario

sostenible se hace patente cuando todos los protagonistas adoptan una actitud de aprendizaje que requiere de reflexión y acción en todas las etapas del proceso.

La formación es un factor determinante en la brecha digital, pues muchas personas quedan excluidas por razones educativas. La falta de conocimiento sobre el uso adecuado de las tecnologías no permite desarrollar habilidades para la destreza en el manejo de la información. Una persona que esta alfabetizada digitalmente puede aprovechar los beneficios de las tecnologías mientras que las que no posean competencias digitales para utilizarla estarán al margen de las exigencias de la sociedad.

La brecha digital tiene implicaciones que superan las condiciones económicas y materiales. Se trata de un abismo simbólico en la distribución de información, la participación ciudadana, la inclusión y la representación política, los servicios sociales, la seguridad y las medidas preventivas, el disfrute del arte y los bienes culturales y la participación en la vida cultural de una comunidad en el sentido más amplio (ya sea local, nacional o mundial).

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación es descriptiva-correlacional, cuantitativa porque teóricamente se describe la investigación de ubicar la población, en base a variables y dimensiones, determinar la relación entre ellas y generar atributos en base a los resultados, estos describen la relación entre dos o más variables en un momento dado. Este tipo de diseño puede limitarse a establecer relaciones entre variables sin especificar causalidad, o pueden analizar causalidad. Son diseños muy complejos. No solo eso, también pueden cubrir diferentes variables. Luego, encuentre la correlación entre los resultados estadísticos según las variables y dimensiones.

Los métodos cuantitativos utilizan la recolección de datos para probar hipótesis, establecer patrones de comportamiento y probar teorías basadas en la medición numérica y el análisis estadístico. En este sentido, se utilizan métodos cuantitativos que parten de variables y se descomponen en dimensiones e indicadores, que apuntan a cada una. Estos elementos son los elementos que producen razones de medición en el proceso de investigación, respectivamente, para encontrar la relación, y utilizar estrategias, técnicas y herramientas para la posterior comparación de hipótesis.

La población de estudio estuvo conformada por los docentes ordinarios de las tres Categorías: Principales, Asociados y Auxiliares del Área de Ciencias Sociales y Humanas de una Universidad Pública de Lima, conformada por las Facultades de: Ciencias Sociales, Derecho

y Ciencia Política, Educación y Humanidades. Los docentes fueron racionalizados en el Año Académico 2020 en el Aplicativo de Soporte para la Racionalización Académica Docente (ASRAD), Sistema Informático Oficial de universidades públicas de acuerdo con la siguiente composición:

Tabla 1. Composición de la población de Docentes Ordinarios del área de Ciencias Sociales y Humanas de una Universidad Pública de Lima

Facultades	Cantidad	Porcentaje
Ciencias Sociales	42	27%
Derecho y Ciencia Política	33	21%
Educación	49	32%
Humanidades	31	20%
Total	155	100%

La Facultad de Educación cuenta con el mayor porcentaje (32%) de la población de docentes ordinarios, del Área de Ciencias Sociales y Humanidades. Para determinar el tamaño de la muestra se aplica la Ecuación de Cálculo Muestral:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N-1) + Z^2 pq} \quad (1)$$

Parámetros

N=Tamaño de la Población o Universo 155

Z=Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NV) 1.96

P=Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito) 50%

q=(1-p) Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado 50%

e=Error de estimación máximo aceptado 5%

Se obtiene como resultado una muestra de 111 individuos (n=111)

El tamaño de la muestra correspondió a ciento once (111) docentes ordinarios del Área de Ciencias Sociales y Humanas. Debido a que la unidad de análisis está estratificada, es necesario dividirla en estratos, aplicando la fórmula de Kish para hallar el factor a multiplicar:

$$F_h = \frac{n}{N} = \frac{148.862}{1.3454} = 0.72 \quad (2)$$

El total de la población se multiplicará por el factor estratificado, a fin de obtener el tamaño de muestra para cada Facultad. El Factor Estratificado es de 0.72.

Tabla 2. Composición de la Muestra de docentes ordinarios del área de Ciencias Sociales y Humanas.

Facultades	Población	Muestra
Ciencias Sociales	42	30
Derecho y Ciencia Política	33	24
Educación	49	35
Humanidades	31	22
Total	155	111

En la Tabla 2, igualmente la muestra está constituida por 111 docentes ordinarios.

Instrumento

- El instrumento seleccionado fue un Cuestionario, el mismo que fue sometido a juicio de expertos como procedimiento previo a la validación de contenido.
- El cuestionario se estructuró en torno a 22 preguntas en total, distribuidas en 12 ítems para la variable Calidad Educativa y 10 ítems para la Variable Brecha Digital; todos los ítems fueron elaborados tomando en cuenta sus bases teóricas.
- Para su aplicación se utilizó la aplicación Google Forms.
- Culminada la recolección de la información, se empleó el Programa Estadístico SPSS (Statistical Package for Social Science) en su Versión 25.
- Con los datos procesados, se procedió al análisis de la información para determinar la prueba de hipótesis.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Una vez analizado los diferentes enfoques en la introducción del documento se procede a aplicar las técnicas antes expuestas, de la siguiente manera:

Tabla 3. Matriz definición operacional de la variable calidad educativa para la Variable 1: Calidad Educativa

Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Ítems	Instrumento
Cualidad resultante de la integración de las dimensiones: pertinencia, Coherencia relevancia, Integridad, suficiencia, eficacia interna, eficacia externa, eficiencia, equidad e impacto.	1.1 Calidad del Docente	Los docentes están especializados en estrategias para el logro del aprendizaje significativo de sus estudiantes; están comprometidos con la formación de seres humanos íntegros y éticos.	Habilidades informáticas	1,2	Cuestionario conformado por 12 ítems para la 1ra. Variable, al tener como alternativa de respuestas a la Escala de Likert.
			Capacitación en Entornos Virtuales	3,4	
			Didáctica Universitaria en entornos virtuales	5,6	
	1.2 Calidad de la Investigación	Los docentes seleccionan estrategias metodológicas para desarrollar el proceso investigativo en todas sus etapas; garantiza resultados a favor del desarrollo de la ciencia.	Competencias Investigativas en entornos virtuales	7	
			Buscadores académicos	8	
			Producción Científica	9	
	1.3 Calidad en actividades de proyección social	Los docentes conocen los lineamientos para desarrollar acciones de proyección social, intercambio y difusión de conocimientos a favor del bienestar de los sectores menos favorecidos.	Estrategias virtuales de prevención contra la deserción estudiantil.	10	
			Acompañamiento a estudiantes	11	
			Compromiso de las familias	12	

Tabla 4. Matriz definición operacional de la variable Brecha Digital para la variable 2 (v2) Brecha Digital

Definición conceptual	Dimensiones	Definición conceptual	Indicadores	Ítems	Instrumento
Es la desigualdad en el acceso, uso, o en el impacto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación entre grupos sociales. Es la separación entre personas que utilizan las TIC como parte de su rutina frente a los que no tienen acceso y de los que no saben cómo utilizarlas.	2.1 TAC: tecnologías Del aprendizaje y del conocimiento.	Las TAC reorientan el uso formativo de las TIC en el proceso enseñanza - aprendizaje - evaluación hacia el sujeto que aprende, a través de redes, aplicaciones y dispositivos para mejorar la calidad del proceso de aprendizaje. Las TAC permiten acortar la brecha de desigualdad social, al acercar el conocimiento e información a quienes, por cuestiones sociales, económicas y de género no han concluido su formación académica a nivel superior	Alfabetización digital docente	13, 14	Cuestionario conformado por 10 ítems para la 2da. Variable, al tener como alternativa de respuestas a la Escala de Likert.
			Ambientes digitales de aprendizaje	15	
			Uso más formativo y pedagógico de las TIC	16	
	2.2 TEP: tecnología del empoderamiento y participación	Las TEP son un nuevo modelo pedagógico que motiva la educación, empoderamiento y reflexión crítica frente al mundo, debido a los grandes cambios y las diferentes formas que existen ahora para comunicarnos.	Comunidades Digitales y Redes sociales	17	
	2.3 TRIC: tecnologías de la relación, información y comunicación		Trabajo Colaborativo y Resolución de Problemas	18	
		Las TRIC simbolizan la interacción, cocreación, reflexión a través del Humanismo Digital que debe prevalecer en el proceso educomunicativo en Red, al permitir crear puentes para potenciar el Factor Relacional de la comunicación en la Educación y las posibilidades y recursos educativos en el ámbito de la comunicación.	Eventos Científicos	19	
			Uso de las TRIC	18	
			Responsabilidad Social	19	
			Inclusión digital	22	

Análisis:

- Dimensión 1 (D1) Calidad de la docencia (Tabla 3). Dentro de los objetivos académicos se plantean 6 ítems (P), las que se consideran generan mayor interés en la población estudiantil. Las universidades materia de muestra para la investigación respecto a la dimensión de objetivos académicos presentan cierta fortaleza, salvo en los trabajos que se realizan a nivel de gestión de calidad, donde presenta mayor debilidad y presencia, ya que todos los procesos deben someterse a altos estándares de evaluación.

- Dimensión 2 (D2) Calidad de la investigación (Tabla 3), se determina que la mayoría de los estudiantes saben que sus docentes realizan y ejecutan investigación científica y que la gran mayoría ha visitado los repositorios de la universidad.
- Dimensión 3 (D3) Calidad de las actividades de Proyección Social virtual (Tabla 3), la universidad ofrece servicios de proyección social virtual y el 56% afirmaron que su universidad adecuó los servicios a la modalidad virtual; sin embargo, los estudiantes no ven de una manera total y concreta la realización de proyección social como soporte a su formación, es necesario encontrar las estrategias óptimas que muestren una visibilidad virtual de estos indicadores.

La evaluación de la calidad no se puede realizar de forma subjetiva, los indicadores de medición son diversos, el mismo contenido directamente relacionado con la satisfacción del cliente es el estudiante en este caso. En resumen, la medición de la percepción de la calidad arrojó una respuesta positiva del 54%, es decir, solo más de la mitad se mostró satisfecho con la calidad de la educación brindada durante la pandemia, no muy lejos del 46% de los estudiantes insatisfechos. La educación pública no está preparada para brindar educación virtual, lo que provoca que los estudiantes abandonen la escuela y reclamos excesivos por una calidad insuficiente, además los factores de calidad han disminuido durante la pandemia, lo que refleja la insatisfacción de los estudiantes.

Es importante escuchar la voz de los estudiantes, la investigación permite reflejar la voz de los estudiantes y su principal preocupación por el desarrollo profesional sin ningún tipo de manipulación. Su satisfacción debe medirse por el promedio de veces. Este estudio tiene como objetivo permitir que los estudiantes participen en todos los indicadores de calidad impuestos por la SUNEDU de manera horizontal.

CONCLUSIONES

La medición de la calidad es principalmente diseñada con indicadores cuantitativos sin descuidar, por lo que es importante elaborar una herramienta de la calidad que brinde soporte a la labor docente que apoyan los estudiantes. La pandemia ha provocado un cierto desequilibrio en los indicadores de calidad, que se refleja en el descontento de sus clientes internos y externos. La investigación de docentes y estudiantes, la planificación y ejecución de proyectos de investigación se entienden parcialmente y la mayoría de ellos ha visitado la base de datos de la universidad. Por la Educación virtual brindada durante la pandemia; aún es necesario escuchar la insatisfacción de otras personas, mejorar e implementar

sugerencias estratégicas para consolidar una educación de calidad.

Es necesario implementar mecanismos y/o estrategias para cumplir con los estándares de calidad de los servicios de educación universitaria como un proceso de mejora continuo y recursos para lograr la mejora integral y alimentar la toma de decisiones y las agendas de políticas institucionales. Contar con un marco de competencias y procesos de certificación para los docentes, además fortalecer la plataforma virtual y la banda ancha para docentes y estudiantes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez A., Chaparro E. & Reyes D. (2015). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca. 13(2): 5-26.
- Castilla Polo, F. (2011). Calidad docente en el ámbito universitario: Un estudio comparativo de las universidades andaluzas. *Educade: Revista de Educación en Contabilidad, Finanzas y Administración de Empresas*, 2, 157-172.
- Cevallos, D. (2014). La calidad educativa en la realidad universitaria peruana frente al contexto latinoamericano. *Revista de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo* 7(1): 3-8.
- Climent, A. M. (2021). TIC, TAC, TAP, TRIC en el aprendizaje lingüístico y literario. *Lenguaje y Textos*, (53), 119-128.
- Cruz, M. F., Salinas, E. B., Plúas Salazar, R. M., Castro Castillo, G. J., Tovar Arcos, G. R., & Ricardo, J. E. (2019). Estudio situacional para determinar estrategias formativas en la atención a escolares con necesidades educativas especiales en la zona 5 del Ecuador. *Investigación Operacional*, 40(2), 255-266. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85064389475&partnerID=40&md5=201b90e7d5b93cfe29d6e526ed1b82f8>
- Díez, E., & Sánchez, S. (2015). Diseño universal para el aprendizaje como metodología docente para atender a la diversidad en la universidad. *Aula abierta*, 43(2), 87-93. <https://doi.org/10.1016/j.aula.2014.12.002>
- García Aretio, L. (2021). COVID-19 y educación a distancia digital: preconfinamiento, confinamiento y posconfinamiento RIED. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 24(1), 09-32. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.5944/ried.24.1.28080>

- Gomez, G. Á., Moya, J. V., Ricardo, J. E., & Sánchez, C. B. V. (2020). Evaluating Strategies of Continuing Education for Academics Supported in the Pedagogical Model and Based on Plithogenic Sets. *Neutrosophic Sets and Systems*, 37, 17-23. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4121980>
- Hilario, J. D. S., Villavicencios, N. V., Merino, E. P., Céspedes, B. D. H., & Moreno, T. M. E. (2022). Enseñanza virtual y mejora de conocimiento en prevención del Covid-19 en niños de educación básica regular. *Universidad y Sociedad*, 14(1), 275-284.
- Jiménez Luque, G., & Teba Fernández, J. (2007). Parques científico-tecnológicos y su importancia en los sistemas regionales de innovación. *Economía industrial*, 363, 187-198
- Kardelis, S. K., Gómez, D. C., & Ortí, A. S. (2021). Educación y brecha digital en tiempos del COVID-19. Perfiles y problemáticas experimentadas por el alumnado juvenil para continuar sus estudios durante el confinamiento. *Revista de Sociología de la Educación-RASE*, 14(1), 63-84.
- Martínez Iñiguez, J. E., Tobón Tobón, S., & Romero Sandoval, A. (2017). Problemáticas relacionadas con la acreditación de la calidad de la educación superior en América Latina. *Innovación educativa*, 17(73), 79-96. <http://www.elperuano.com.pe/noticia-responsabilidadsocial-universitaria-40947.aspx>
- Montero, L., Triviño, X., Dois, A., Sirhan, M., & Leiva, L. (2017). Percepción de los académicos del rol docente del médico. *Investigación en educación médica*, 6(23), 198-205 <https://doi.org/10.1016/j.riem.2017.01.001>
- Orozco Cruz, J. C., Olaya Toro, A., & Villate Duarte, V. (2009). ¿Calidad de la educación o educación de calidad?: Una preocupación más allá del mercado. *Revista Iberoamericana de educación*. 51, 161-181.
- Perú. Congreso de la República. (2007). Ley del SINEACE. Ley No.28740. Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE). <https://www.aspefam.org.pe/documentos/LeySINEACE.pdf>
- Ricardo, J. E., Hernández, N. B., Zumba, G. R., Márquez, M. C. V., & Ballas, B. W. O. (2019). El assessment center para la evaluación de las competencias adquiridas por los estudiantes de nivel superior. *Investigación Operacional*, 40(5), 638-643. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85077916723&partnerID=40&md5=f80f4ded36b781b9790679cd9c6442f8>
- Rojas, C., & Aguirre, S. (2015). La formación investigativa en la educación superior en América Latina y el Caribe: una aproximación a su estado del arte. *Revista Eleuthera*, 12, 197-222. <https://doi.org/10.17151/eleu.2015.12.11>
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa-Sineace. (2016). Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria. Sineace. <https://repositorio.sineace.gob.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12982/4086/Modelo%20de%20Acreditaci%c3%b3n%20para%20Programa...%20WEB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- UNESCO. (2020). Informe de seguimiento de la Educación en el Mundo de 2020: inclusión y educación; nota conceptual. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000265329_spa
- Viteri Moya, J. R., Álvarez Gómez, G. A., Viteri Sánchez, C., & Leyva Vázquez, M. Y. (2021). Leadership in the transformation of higher education synchronous cation. *Universidad y Sociedad*, 13(S2), 139-146. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85116125920&partnerID=40&md5=724ed51129aa3a962c5cb6e4070ea36f>