



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
EDUCACIÓN**

Enseñanza Virtual desde el enfoque de calidad educativa en
instituciones educativas de nivel superior

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Educación

AUTOR:

Cabrejos Chilge, Gabriel Emigdio (ORCID: 0000-0002-0772-5798)

ASESOR:

Dr. Padilla Caballero, Jesús Emilio Agustín (ORCID: 0000-0002-9756-8772)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi esposa Deyla, mis hijos
Francisco, Joaquín y Gabriela,
motores de mi vida.

A mis padres Gabriel + y María por
enseñarme con su ejemplo.

A mis maestros por inculcarme el
amor hacia la educación.

Agradecimiento

A mi asesor Dr. Jesús Padilla, por su dedicada enseñanza en los claustros universitarios.

A los estudiantes, docentes y directores que participaron en la investigación.

Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas.....	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.....	15
3.3. Escenario de estudio	16
3.4. Participantes.....	17
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.6. Procedimiento.....	20

3.7.	Rigor científico	21
3.8.	Método de análisis de datos.....	22
3.9.	Aspectos éticos.....	22
IV.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	24
V.	CONCLUSIONES.....	34
VI.	RECOMENDACIONES.....	36
VII.	PROPUESTA.....	37
	REFERENCIAS	39
	ANEXOS.....	48

Índice de tablas

	Pg.
Tabla 1: Categorías y subcategorías apriorísticas	25
Tabla 2: De los informantes	29

Índice de figuras

	Pg.
Figura 1: Proceso Requisitos para adaptarse a la enseñanza virtual	33
Figura 2: Procesos de mitigación de gestión eficiente y eficaz	34
Figura 3: Procesos de mejora para brindar calidad de servicio educativo	35
Figura 4: Red de triangulación del primer objetivo	36
Figura 5: Medidas que permiten dar acceso a una educación no presencial	37
Figura 6: Red de triangulación del segundo objetivo	38
Figura 7: Verificación de la calidad del servicio educativo	39
Figura 8: Red de triangulación del tercer objetivo	40
Figura 9: Percepción estudiantil sobre calidad del servicio educativo	40
Figura 10: Red de triangulación del cuarto objetivo	42

RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue interpretar la calidad del servicio educativo en enseñanza superior en tiempos de virtualidad. El diseño de investigación fue hermenéutico, nivel interpretativo. La metodología que se utilizó fue la correspondiente al enfoque cualitativo. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la entrevista semiestructurada; aplicándose previo consentimiento. Como resultado se obtuvo que las instituciones educativas del nivel superior (IENS) deben contar con ambientes virtuales con mayor capacidad de acceso para a un gran número de usuarios conectados simultáneamente; docentes con una adecuada formación en los procesos de educación mediada por tecnología; y herramientas virtuales. Así mismo los procesos de planificación tienen que estar centrados en las competencias profesionales a través de la mediación tecnológica. Las IENS requieren medidas para disminuir la inequidad entre los estudiantes en relación con el equipamiento, acceso y conectividad al servicio de internet. En conclusión, se tuvo que el estado debe proporcionar los recursos para reducir las brechas tecnológicas, contratar el servicio de internet a las dos mejores empresas, que se brinden tarifa plana, adecuada banda ancha entre otros. Finalmente, la calidad del servicio educativo virtual viene siendo favorable, pero hay mucho por hacer todavía.

Palabras Clave: calidad de aprendizaje, educación superior, procesos de calidad educativa, educación mediada por tecnología, calidad de enseñanza

ABSTRACT

The objective of this study was to identify the quality of educational service in higher education in times of virtuality. The research design was hermeneutic, interpretive level. The methodology used was that corresponding to the qualitative approach. For data collection, the technique of semi-structured interview was used; applied with prior consent. As a result, it was obtained that higher education institutions (IENS) must have virtual environments with greater access capacity for many users connected simultaneously; teachers with adequate training in technology-mediated education processes; and virtual tools. Likewise, planning processes must be focused on professional skills through technological mediation. The IENS require measures to reduce inequity among students in relation to equipment, access, and connectivity to internet service. In conclusion, it was necessary that the state must provide the resources to reduce technological gaps, contract internet service to the two best companies that are provided with a flat rate, adequate broadband among others. Finally, the quality of the virtual educational service has been favorable, but there is still much to be done.

Keywords: quality of learning, higher education, educational quality processes, technology-mediated education, quality of teaching

I. INTRODUCCIÓN

La realidad problemática del presente estudio surgió como producto de un brote infeccioso de un nuevo Coronavirus SARS-Cov-2, que apareció a finales del 2019 en China (Maguiña *et al.*, 2020), se transmitía de persona a persona a través de aerosoles al toser, hablar o estornudar (Lakshmi Priyadarsini y Suresh, 2020). La declaración como pandemia fue dada por la Organización mundial de la salud (OMS) en marzo de 2020 y motivó que las autoridades de todos los continentes establecieran medidas para su contención como la cuarentena obligatoria y se procedió al cese de clases en aula en todos los niveles de educación (De Vincenzi, 2020). Esta situación generó un cambio brusco en la modalidad de enseñanza de presencial a virtual que pudo repercutir en la calidad educativa universitaria. El gobierno de Perú decretó la cuarentena a nivel nacional desde el 16 de marzo de 2020 y confinamiento por 15 días (Augusto Huamani Saldaña *et al.*, 2020) y vía decreto legislativo, autorizó al Ministerio de Educación el establecimiento de las normas para que las instituciones educativas presten el servicio utilizando mecanismos no presenciales o remotos; y luego dispuso el inicio de las clases no presenciales. El consejo directivo de la Superintendencia Nacional de Educación (SUNEDU) emitió el 27 de marzo la directiva que estableció los requisitos para que puedan adaptar las condiciones universitarias a la educación no presencial y prevenir el COVID-19. Estas disposiciones causaron problemas en las universidades, especialmente en aquellas cuya infraestructura y soporte de tecnología no garantizaban el cumplimiento de estándares internacionales (Huanca-Arohuanca *et al.*, 2020) y se vieron obligadas a implementar rápidamente los requisitos solicitados, brindar el soporte técnico y administrativo para esta modalidad que no era ampliamente utilizada (Figallo *et al.*, (2020), Aquino-Canchari y Medina-Quispe, (2020) y Ruiz-Cabezas *et al.*, (2020). Los estudiantes, se vieron forzados a adaptarse a este sistema sin una valoración de los estilos de aprendizaje, y como señalan Gamboa *et al.*,(2017) los aprendizajes se ajustan a experiencia propias y exigencias del medio ambiente por lo que este cambio altera completamente su patrón convencional. Los docentes adaptaron sus sesiones, evaluaciones y metodologías a esta modalidad (Alcántara Francia, 2020), por otro lado se carecía de directivas sobre la

enseñanza virtual (Herrera-Añazco & Toro-Huamanchumo, 2020) que cumplen un papel importante en los procesos formativos pero que necesitaban de nuevas metodologías (Torres-Madroñero & Torres-Madroñero, 2020) . Lo señalado líneas arriba planteó la siguiente problemática general, ¿Cómo brindar calidad en el servicio educativo en enseñanza superior universitaria en tiempos de virtualidad? y de allí se desprenden las problemáticas específicas, ¿Cuáles fueron los diferentes procesos para alcanzar la calidad del servicio educativo en la virtualidad?, ¿Qué medidas fueron elaboradas para alcanzar la calidad del servicio educativo en virtualidad?, ¿Cómo se verificó la calidad del servicio educativo en tiempos de virtualidad? y ¿Cuál fue la percepción estudiantil sobre la calidad del servicio educativo en tiempos de virtualidad?. La investigación se justificó epistemológicamente por la importancia que tiene conocer cómo se diseñaron, adaptaron y aplicaron sus prácticas metodológicas y pedagógicas a la modalidad de enseñanza virtual motivada por la pandemia. Así mismo dada su nueva realidad, permitió ampliar el conocimiento y ontológicamente, identificar las asociaciones que surgieron de la misma. Socialmente se justificó por la necesidad de conocer y analizar las implicancias que pudieran generarse como resultados del cambio repentino en el nuevo escenario educativo y sus probables repercusiones en la calidad de la enseñanza y se ajustó a los objetivos de desarrollo sostenible (objetivo 4) que busca entre otros garantizar que la educación sea inclusiva, de equidad y sea de calidad; permitiendo oportunidades para el aprendizaje en todas las fases de la vida de las personas (Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo, 2021). Encontramos en el recojo de las experiencias de los informantes la justificación práctica que permite sea utilizada en situaciones similares identificando situaciones tanto favorables como desfavorables para implementar cambios basados en evidencias con la finalidad de generar mejoras y asegurar una enseñanza de calidad. La justificación filosófica recayó en la importancia del desarrollo integral de la persona en las mejores condiciones que le permita satisfacer sus necesidades básicas de salud, educación, espiritual, económicas, como lo señala Maslow (Universidad Americana de Europa, 2020) y así con un desempeño laboral correcto, beneficie a la comunidad.

La investigación desarrollada promueve los valores de (i) solidaridad, ya que permitió poner en palestra la situación de los estudiantes universitarios en el país, (ii) equidad, ya que el reconocimiento de las brechas permite la adopción de medidas que permitan su reducción, (iii) empatía y (iv) compromiso, porque como investigador no es posible permanecer indiferente frente a la formación de los futuros profesionales bajo nuestra tutela. (Justificación axiológica). Es relevante porque a nivel educativo hay un compromiso con su mejora lo que debe favorecer a los beneficiarios directos, individuo, familia y comunidad. Finalmente se justificó profesionalmente porque la problemática afectaba directamente la formación de los estudiantes y su futuro desempeño laboral, así también se veía afectada la relación docente-estudiante-universidad. Según la problemática identificada, se estableció como objetivo general, interpretar la calidad del servicio educativo de la enseñanza superior en tiempos de virtualidad, así como objetivos específicos el conocer los diferentes procesos, comprender las medidas elaboradas, escudriñar la verificación de la calidad e identificar a través de la percepción estudiantil la calidad brindada del servicio educativo en tiempos de virtualidad.

II. MARCO TEÓRICO

Como constructo teórico para una mejor interpretación del estado de la cuestión; se tuvo a nivel internacional a García-Peñalvo & Corell, (2020) que en relación al COVID-19 como catalizador de la transformación digital de la docencia señalaron que está obligando a pasar a una docencia y evaluación virtual sin una adecuada planificación y con profundas brechas que no parece hayan podido lograr una transformación integral de la docencia hacia el modelo virtual. Ameritó por lo tanto una importante reflexión sobre el modelo de educación y su evolución, además el beneficio de la pandemia a favor de una transformación digital integral y la adopción de este modelo en Europa. Cuatro interrogantes se desprendieron de esta problemática, (i) el hecho de contar con las herramientas tecnológicas no implica que la institución y sus integrantes se hayan integrado a la virtualidad; (ii) la asimilación y práctica real del cambio metodológico que se procuraba en la región y que las calificaciones que otorgaban un mayor peso a las evaluaciones finales, en lugar de la evaluación continua; (iii) si esta nueva modalidad híbrida se quedara y el resultante de la universidad tras estos cambios también. Ramírez-Montoya, (2020) en su artículo sobre Innovación educativa en pandemias de COVID-19 mediada por la Transformación digital en Latinoamérica, investigación de casos múltiples, descriptivo, categórico, con enfoque instrumental y cuyo objetivo fue mostrar la respuesta que tuvieron las universidades de la región durante la pandemia generada por el COVID-19 y determinar los retos a futuro. La muestra estuvo conformada por ocho universidades públicas y dos privadas provenientes de México, Costa Rica, República Dominicana, Ecuador, Colombia, Perú, Chile, Argentina, Uruguay y Venezuela. Los resultados señalan que las universidades adoptaron entre otras, medidas para que los estudiantes asistan a las clases de manera virtual, para ello proporcionaron Tablet, notebook, se transformaron los contenidos de las sesiones, sobre todo prácticas a un formato virtual, se capacitó a los estudiantes y docentes en el uso formatos digitales para aprender y enseñar, se desarrollaron tutoriales, digitalizaron libros de las unidades; así mismo, a los directivos los dotaron de dichas herramientas y se incluyeron grupos de trabajo de direccionamiento. Se brindó materiales y asesoría a distancia para preparar sesiones, exámenes e instructivos para reuniones

virtuales. Posterior al inicio de las clases se evidenció cierto agobio en los estudiantes debido a las nuevas demandas en los distintos cursos por lo que tuvieron que ajustar tanto la extensión como la carga de trabajo de este; incluyendo períodos de descanso previo a las evaluaciones. A nivel innovación educativa, se presentó una triada constituida por tres elementos: (i) Gestión de los procesos académicos: de una manera flexible y creativa. (ii) Docencia: que como se manifiesto en la investigación, el escuchar y mirar a un profesor en cámara no produce aprendizaje más aún si no hay interacción ya que el micrófono y cámara se encuentran cerrados. (iii) Innovación tanto de los procesos de enseñanza como de las evaluaciones no solo entendiéndola como incorporación de la enseñanza online sino considerando que va más allá del sistema utilizado, sino de una verdadera transformación. Como retos a futuro se evidenció tres aspectos, a) Competencias para estudiantes y docentes, b) Infraestructura, es decir equipamiento tecnológico y c) Conectividad o acceso al internet en todo el territorio. Por otra parte, Zacarias y Salgado (2020) en el estudio de tipo descriptivo sobre la preparación de los docentes mexicanos frente al COVID-19; y su transición de la enseñanza presencial a la virtual; se señalaron las actividades que tuvieron que modificar; iniciando con un diagnóstico sobre las capacidades docentes en torno a la enseñanza virtual, y a través de una encuesta, se evidenciaron las herramientas que no les era útil al momento de la crisis sanitaria; siendo estas aplicativos de Google, Facebook, y mensajería instantánea como WhatsApp. Es así que, la mayoría de los docentes se capacitó en dos herramientas, con la finalidad de continuar las clases de manera virtuales como si fueran presenciales. Un aspecto hallado de importancia fue la diversificación de la forma de evaluar que paso de exámenes orales y escritos con un mayor peso, a las evaluaciones grupales, proyectos, y de exámenes en plataforma. También se evidenció la ampliación de la asesoría académica, comunicación personalizada, asesorías y sesiones virtuales adicionales. Entre los principales problemas que encontraron destacan el acceso a internet (fallas), tiempo insuficiente para preparar el material didáctico y desconocimiento del uso de las plataformas educativas. Estos aspectos le permitieron concluir que los docentes no se encontraban capacitados en el uso de herramientas, como recursos didácticos, pero que, sin embargo, buscó tener la capacitación, aunque un poco improvisada,

requiriendo por ello mejorar dichas capacidades. Adicionalmente, Romero *et al.*, (2020) en su investigación de enfoque mixto de alcance descriptivo, de finalidad aplicada y cuyo objetivo fue contar con instrumentos para evidenciar la satisfacción de los estudiantes de una institución superior ecuatoriana, y cuyos resultados se obtuvieron a través de juicio de expertos (versión Delphi) determinaron cinco estándares (Ambiente institucional, diseño curricular, pertinencia del programa, entorno de aprendizaje y personal académico) y 22 indicadores para evaluar la satisfacción de los estudiantes. Como parte de sus conclusiones señalan que la evaluación del nivel de conformidad de los estudiantes es determinante en el desempeño de los procesos académicos y que la oferta académica universitaria ha de ser pertinente y ser contextualizada para cumplir con las necesidades y demandas de la sociedad. Por otro lado a nivel internacional Ruiz-Cabezas *et al.*, (2020) en la investigación de tipo cuali-cuantitativa sobre la formación en competencias digitales de los docentes enmarcadas en el convenio de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (Ecuador) y la Universidad Nacional de Educación a Distancia (España) y cuya representación muestral estuvo conformada por 30 docentes de las carreras de administración, derecho, economía, educación, ingeniería, humanidades, mercadotecnia y veterinaria en su modalidad presencial y a distancias, todos ellos relacionadas al ámbito de epistemología de la investigación y praxis. Se utilizó como herramientas para el recojo de información un cuestionario de preguntas. El objetivo fue identificar cuáles son las creencias que tenía el docente sobre su formación en cuanto a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), determinar su importancia en la actividad de enseñanza/aprendizaje y analizar su uso en la mejora de dicho proceso. Dentro de sus principales conclusiones encontramos la percepción de los docentes de emplear las TIC con fines didácticos, también que presentó aspectos relevantes para la mejora el proceso enseñanza aprendizaje y la potencialidad didáctica de los videos y plataformas en la transformación de dichos procesos. Otro aspecto relevante fue el uso de las redes sociales y los teléfonos celulares en la mejora de la relación estudiante-docente.

Como constructo teórico nacional, Montenegro, (2020) realizó un estudio a nivel descriptivo, de corte transversal, que tuvo por objetivo determinar la calidad de la docencia, dimensionándolas de forma temática, ética, metodológica y científica, a partir de la información recabada. Ciento sesenta y cuatro (164) estudiantes conformaron la muestra procedente de las universidades Señor de Sipán, Juan Mejía Baca y Pedro Ruiz Gallo. Como resultado se obtuvo que el 90 % de los participantes concordaron que; para que la prestación del servicio educativo en la universidad sea de calidad, también deben reflejarse en los docentes. Adicionalmente, Bedregal-Alpaca *et al.*, (2019) en la investigación empírica de dos semestres, cuya muestra conformada por ciento uno (101) estudiantes de la Universidad Nacional San Agustín (Arequipa) teniendo como objetivo determinar la percepción del uso de la plataforma Moodle basado en el modelo de aceptación tecnológica (MAT) y cuyos resultados destacan que la actitud hacia el uso del aula virtual es moderadamente positiva, existe buena percepción sobre el diseño instruccional y que las acciones que se aplicaron eran de beneficio para el aprendizaje.

La educación se entiende como aquel elemento por medio del cual se genera la transformación de la sociedad, el desarrollo social y promueve el progreso (Díaz - Torres *et al.*, 2021). Con relación a la educación en la virtualidad, Martínez-Garcés y Garcés-Fuenmayor, (2020) señalaron que el esquema semipresencial cuyo propósito fue ampliar la oferta educativa con menores costos, se destaca entre sus principales ventajas la amplia disponibilidad de información web, el uso de diferentes recursos como foros, chats, mayor interactividad para el aprendizaje, desarrollo de un aprendizaje autónomo, mejor retroalimentación (asincrónica) y uso del tiempo. Este proceso resulta sumamente ventajoso al lograr competencias digitales que implicarían una mejor preparación profesional y para su actuación en un mundo globalizado. También, Puerta, *et al.*, (2020) refirieron que la educación en la modalidad virtual, se entiende por la aplicación pedagógica de los instrumentos tecnológicos en el ámbito del aprendizaje dotados de sentido educativo. En este sentido es importante la capacitación docente en las tecnologías, su mediación durante la aplicación de ésta y también la normativa que facilite la adopción de esta modalidad. Ahora bien en referencia a la categoría

base de la investigación, Calidad del Servicio Educativo, *Fernández et al.*, (2020) señalan que la calidad se ha convertido en un filtro para controlar los procesos de crecimiento y expansión desmedidos de las casas de estudios de nivel superior en los últimos años. Así mismo señaló, que la calidad se convierte en un instrumento importante en la formación de profesionales por parte de las instituciones educativas que deben contribuir al desarrollo de la sociedad. En este sentido, las instituciones cumplen un rol muy importante en la formación de profesionales de calidad que se requieren y que el establecimiento de requisitos o condiciones de calidad o procesos de licenciamiento ayudan en la mejora la calidad educativa. Calidad como lo señalaron Pedraja-Rejas *et al.*, (2020), implica cumplir con los requisitos del usuario o sus necesidades, en este sentido para que un servicio o producto sea de calidad es necesario que se definan las características o requisitos que este debía cumplir, así mismo señalaba que si bien es cierto que inicialmente la calidad estaba enfocada en la dirección de las empresas está se ha consolidado en el espacio de la educación. Hernández-Herrera, (2019), describió que la calidad se mide en función a la percepción de los estudiantes basados en los servicios recibidos. Con esta finalidad, se analizaron las variables que miden la calidad de los planes y programas de estudio, extracurriculares, docentes y de tutoría. Tarí, (2000), según lo señalado por Juran y Gryna, (1995) quienes relacionan la satisfacción del cliente con la calidad, entendieron la calidad como la conformidad de los requisitos y expectativas del cliente. En este sentido, la calidad trasciende por encima de las características que la definen solo en función al producto. (Hoyel, 2019), según lo define el vocabulario internacional ISO, la calidad como el grado del cumplimiento de las características inherentes con los requisitos. Así mismo señala que la calidad también está definida por el valor percibido y el beneficio del usuario y no solo por el uso y desempeño del producto.

En relación a la calidad educativa, Carriazo Diaz *et al.*, (2020) , señalaron que está permite la formación de ciudadanos íntegros y con valores y que genera oportunidad de progreso para la sociedad. Estas personas así formadas respetan el bien ajeno y procuran la paz y convivencia. La calidad educativa se constituye, por lo tanto, en una necesidad para lograr que, a la larga, las

personas se conviertan en ciudadanos que aporten a su comunidad. Por su parte, Jiménez-bucarey *et al.*, (2020) en torno a la calidad, desde la óptica de la educación, indicaron que no es posible una visión única ya que esta depende de los clientes y grupos de interés. Esto hace que sea necesario reconocer los clientes internos (plana administrativa y docente) y los clientes externos (estudiantes, familia, comunidad, gobierno y también la empresa). Orozco Inca *et al.*, (2020), señalaron que la calidad a nivel superior de la educación se conceptualiza de forma pluridimensional y la cual debe abarcar todos los procesos universitarios y que debe tener como centro de atención lograr la satisfacción de los interesados. Para lograr que una entidad brinde un servicio de calidad, es necesario conocer los requerimientos del cliente y que todas las áreas de la institución aporten en el logro de los objetivos de la calidad. Jimenez y Zavala, (2018) en relación a educación, definieron calidad como las competencias que se adquieren con la finalidad de obtener un trabajo y la formación de egresados responsables y desde el punto de vista del estado, se vincula con el desarrollo social y humano, implicando costos y requerimientos de recursos humanos. Es importante precisar que la calidad está ligada íntimamente al cumplimiento de los requisitos de cliente, en este sentido, siendo el cliente la sociedad, la formación de los profesionales no puede estar alejada de sus necesidades por lo tanto su formación debe estar acorde y actualizada a dichos requerimientos y con proyección al futuro. Finalmente García, (2021) en torno a la calidad en educación la definió (aunque señalando que no era fácil) como resultante de la interacción de la comunidad educativa (docente, estudiante y entorno educativo de la institución). En este sentido la preocupación de las instituciones educativas por contar con docente capacitados, uso de entornos y herramientas que faciliten el aprendizaje y obtener buenos resultados académicos por parte de los estudiantes. Asimismo dentro de las Subcategoría apriorísticas encontramos a los Procesos que López *et al.*, (2021), señalan que se refiere al flujo de tareas secuenciales de trabajo que incluye los bienes tangibles (material, equipamiento) e intangibles (conocimiento, información) utilizados. Un proceso (ISO 9000 Norma Internacional, 2015), es el conjunto de actividades que se interrelacionan o que interactúan transformando las entradas en salida. Intervendrían el cliente, partes internas y externas.

La subcategoría Adaptación implica la adopción de determinados comportamientos por parte de los trabajadores ante los cambios que se presentan en la organización (tecnológicos, económicos o sociales) y que les permitan competir frente al mercado (Pacheco-Ruíz *et al.*, 2020). La adaptación, según lo descrito en el plan de la Universidad de Granada, (2021) señala que el cambio de la enseñanza presencial a virtual requiere de una serie de modificaciones en la docencia que se debe asumir desde la planificación hasta la enseñanza de la sesión. Así mismo indicó que una adecuada adaptación, ayuda en las competencias docentes de calidad ante eventos que dificulten la presencia del profesor. En torno a la subcategoría Mitigación, según lo descrito en la web site de la Escuela Europea de Excelencia, (2020), es el proceso de implementación de un conjunto de acciones y opciones para disminuir la probabilidad u ocurrencia de impactos negativos causados por un evento en particular. Para la subcategoría Mejora, encontramos que se relaciona con un conjunto de acciones cuyo objetivo es aumentar la rentabilidad de la organización a través de la optimización procesos relacionados con el servicio, los costos, reducción de tiempos de espera, la calidad y otros (Lizarbe y Aguilar, 2020). En cuanto a Medidas, encontramos que son aquellas disposiciones adoptadas con la finalidad de prevenir o de solucionar un problema (Farlex, 2021). Con relación a la Accesibilidad, se señala que es uno de los pilares de la educación que consiste en tres líneas, (i) la no discriminación (etnia, ubicación geográfica, sexo), (ii) accesibilidad material y (iii) la económica, las cuales se fueron registradas (observación 13) por el Comité de derechos económicos, sociales y culturales de la Organización de las Naciones Unidas (Red-DESC, 2021). La Conectividad se entiende como un proceso técnico-informático que permite relacionar dos o más lugares geográficos distantes con la finalidad de facilitar la interacción, construcción social, cultural, política y financiera además de la relación entre los actores, y territorios (Muñoz-Arroyave y Llanos-Hernández, 2021). Asimismo, en cuanto a la verificación, Moore y Dupuis, (2021) señalan que se entiende como un método que permite evidenciar el cumplimiento de un producto o servicio con las especificaciones, además de los componentes y subconjuntos. La verificación de cumplimiento de la planificación, permite determinar en qué nivel se encuentra la organización en relación a una norma o aspecto regulativo legal evaluando las

directivas e indicadores que se deben cumplir comparándolas con la situación actual (Telmex, 2021). La evaluación de resultados, se entiende que es un proceso mediante el cual se miden los cambios generados a corto o mediano plazo de un programa o política de una organización en su público objetivo el cual puede ser atribuido a su intervención o no (Centro Nacional de Consultorías , 2017)

La evaluación de la calidad del servicio como lo señala Ruiz, (2019) bajo el alcance de la escuela americana, correspondió al SERVQUAL de Parasuraman que señaló que la calidad del servicio es definida como la diferencia de la expectativa percibida por el cliente en el momento previo y posterior al paso su experiencia por el bien o servicio y que considera cinco dimensiones (i) tangibilidad, (ii) confiabilidad, (iii) capacidad de respuesta, (iv) garantía y (v) empatía. Frente a la Medidas del nivel de calidad, Ávila-Rojas, (2017) describió tres elementos a considerar. (i) el relacionado con la evaluación de la calidad, cuyo propósito es conocer la opinión que tienen los estudiantes sobre los servicios brindados basados en su percepción, (ii) que el cliente es quien evalúa la calidad ya que el juicio que tiene sobre un producto o servicio deriva en la aceptación o rechazo de él mismo, (iii) se relaciona con la variable calidad educativa desde la percepción del cliente el cual está formado por cinco dimensiones que influyen positiva y significativamente en la calidad total. Dentro de ellos señala (i) las actitudes y comportamientos del docente, definido como la preocupación del docente por el aprendizaje del estudiante, (ii) la estimulación y el fomento de su interés por la materia, su disponibilidad para orientarlo, (iii) la evaluación adecuada y la comunicación bidireccional, (iv) la competencia del docente vista como el nivel de conocimiento teóricos y/o prácticos, actualización docente, la claridad y facilidad para la transmisión del conocimiento, los cuales representan la mayor importancia, (v) contenido del plan de estudios mencionando que hace referencia al nivel de orientación de las materias, potenciar las capacidades de los alumnos, la combinación de cursos obligatorios y facultativos, (vi) la utilidad del material docente, (vii) instalaciones y equipamiento referido a la disponibilidad de recurso como instalaciones , aulas, equipamiento, (viii) recursos bibliográficos y (ix) la organización de la enseñanza como la

disponibilidad o accesibilidad de los horarios de clases, tamaño de los grupos, la organización académica y de la enseñanza.

En relación a la Percepción, el diccionario de la Academia de la lengua (RAE, 2020), la define como la sensación interior resultante de una impresión producida por los sentidos corporales, es decir de aquella impresión generada a través de la vista, el tacto, oído, el olfato o el gusto. Tassara, (2017) menciona que la Percepción es aquel proceso que permite a las personas organizar e interpretar por medio de los sentidos, el entorno que lo rodea y en relación a la Percepción de la calidad del servicio, citando a Capelleras & Veciana, (2001) que este se puede explicar a través de las posturas o actitudes y comportamiento docente, su competencia, contenido del plan de estudios, instalaciones y equipamientos y cómo se organiza la enseñanza. En torno a la Actitud, González-Rojas & Triana-Fierro (2018) lo definen como aquel factor que permite a las personas la toma de decisiones o reacciones ante determinadas circunstancias motivándolo a actuar de manera específica o constante de manera positiva o negativa. Dichas circunstancias puede ser un objeto o proposición abstracta. Presenta tres elementos: El cognoscitivo: el cual depende del conocimiento y creencias que tenga del objeto, comprende así mismo al pensamiento, la racionalidad y la lógica, al igual que la percepción, opinión y creencias de la persona. El otro elemento es el afectivo, el cual se manifiesta a través de los sentimientos favorables o desfavorables hacia el objeto social. Este componente se aprende de los padres, docentes u amigos. El elemento final es el conductual, que básicamente se obtiene de la experiencia o conocimientos previos y está sumamente ligada a su apreciación, la personalidad y aliciente. Ahora bien, la actitud docente hacia el estudiante se va a ver influenciada por diferentes factores entre los que destaca: (i) Responsabilidad, basado en la opinión de los docentes sobre determinar quiénes son los comisionados para formar a los estudiantes y hacer, aplicar y realizar el seguimiento de las adaptaciones curriculares. (ii) Rendimiento, mediante el cual el docente toma acción frente al rendimiento académicos de los estudiantes de una misma aula. (iii) Formación y recursos, mediados por el reconocimiento del docente sobre su propia formación y los recursos con los que cuenta para la enseñanza. (iv) Clima de aula, referido a la obediencia y orden en

el aula que comparte con los estudiantes. (v) Relaciones sociales, que se establecen con los estudiantes y su benéfico producto de la socialización y la integración. (vi) Desarrollo emocional, como posición que tiene el docente para contribuir en el desarrollo emocional de los estudiantes lo cual permite formar su identidad, dignidad y confianza. (vii) Creencias, que se brinda a través de la opinión del docente que permite la integración en el aula y que es una práctica educativa recomendable. Sobre Competencia docente encontramos como el conjunto de saberes, arte y actitudes interrelacionadas que articula el docente para el logro de los objetivos educativos y para la resolver situaciones propias del proceso de enseñanza-aprendizaje (Walter *et al.*, 2021). Castañeda *et al.*, (2018) señalan que se concibe como un poder de acción que predispone la obtención de conocimientos y habilidades y hacer uso de ellos para actuar de manera eficaz ya sea combinándolos o transfiriéndolos con fines éticamente deseables. Un aspecto a considerar es el comportamiento docente, como señalan Sánchez-Rosas *et al.*, (2016) está relacionado con su forma de presentar el tema, las características de su clase y las conductas que incentivan a la participación de los estudiantes, así como su compromiso activo con el aprendizaje. La comunicación entre el docente y el estudiante además de favorecer las relaciones sociales permite la expresión de los estudiantes y su interacción con sus compañeros generando discusiones e intercambio de opiniones, las cuales deben asumir con responsabilidad, (Guerra-Condor *et al.*, 2021) orientados por el docente en el aula generando nuevos aprendizajes. Asimismo, el comportamiento docente influye notablemente en las emociones y atención a la clase de los estudiantes a través de los aspectos motivacionales como el valor de la tarea siendo este un incentivo para lograr su compromiso. De otra parte, la autoeficacia del docente como la creencia sobre sus capacidades para cumplir tareas de acuerdo con lo que cree son sus capacidades, sirve como un primer acercamiento al involucramiento a los estudiantes según sus propias capacidades.

Con respecto al Contenido del Plan de estudios, Rincón, (2019) lo señaló como uno de los componentes del currículo en las instituciones educativas y el cual se organiza de manera estructural, describió los contenidos, temas, problemas, actividades pedagógicas, programación del tiempo, secuencias, logros y

competencias que deberían ser completados por los estudiantes, además, señalan los medios para ayudar o reforzar los aprendizajes al estudiante, las herramientas pedagógicas y establecían los indicadores de desempeño y de calidad. En cuanto a Instalaciones y equipamiento, se describió como uno de los insumos que intervienen en el proceso educativo, el cual debe ser de calidad y accesible en condiciones de equidad para todos los estudiantes y que está integrado entre otros por los servicios de agua, energía eléctrica, las edificaciones, el equipamiento y los espacios físicos de aprendizaje, que generan las condiciones para facilitar los resultados y bienestar estudiantil (Sánchez-Alcalde, 2020). Infraestructura y equipamiento, Torres, (2010) señaló como espacios físicos los cuales deben proporcionar ambientes de aprendizaje adecuados, así como contar con equipos, contar con TIC accesibles, con repositorios y ambientes antrópicos y tomando en cuenta los requerimientos de los estudiantes de tal forma que facilite los nuevos aprendizajes. Por lo tanto, se pudieron evidenciar tres características o dimensiones bibliohemerográficas, física y tecnológica. En relación a Organización de la enseñanza, Estévez y García, (2019) señalaron que implica el proceso de adaptación por parte del profesor en los diferentes niveles de educación, a las actividades docentes y extra docentes los que se encuentran en dependencia de los objetivos, contenidos y niveles de enseñanza teóricas o prácticas, laboratorios, incluido las actividades fuera del horario, por lo que se puede señalar dos dimensiones: Espacial y temporal.

Epistemológicamente, la investigación cualitativa se enmarcó en el paradigma cognitivista, constructivista y conectivista ya que a través de esta investigación pudo entenderse él porque de las medidas que permitieron a las universidades continuar brindando su oferta académica. También se enmarcó en el positivismo el cual está muy asociado a la investigación en educación, así mismo forma parte de los paradigmas en las ciencias sociales. También se obtuvo complementariamente, información sobre como percibieron la calidad de la enseñanza virtual los estudiantes (fenomenológico-hermenéutico).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue básica o denominada también teoría fundamentada (Rivera, 2019) buscó ampliar el conocimiento a través de la comprensión de los elementos que permitieron que un grupo de universidades de Lima adaptarse a la enseñanza de la modalidad virtual y si esta fue de calidad . La teoría fundamentada permite generar investigaciones a partir de categorías planteadas teóricamente entre otras (Gallego *et al.*, 2020).

El enfoque cualitativo permitió identificar como percibieron los estudiantes la calidad educativo recibida, a través del análisis de su percepción (el uso de los sentidos) lo cual calza a su perfección con dicho paradigma que señala que el conocimiento se verifica a través de los sentidos y permitió interpretar la calidad del servicio educativo, además, basado en el método científico, permitió conocer los procesos para alcanzar la calidad del servicio educativo en virtualidad, comprender las medidas para adaptarse a la enseñanza virtual y analizar como verificaron la calidad del servicio y la naturaleza de sus acciones basados en principios hermenéuticos.

Diseño de investigación: Hermenéutico, Nivel Interpretativo,

La presente investigación fue hermenéutica porque permitió la interpretación y/o explicación tanto de los conceptos teóricos formales como los vertidos por los informantes, recogió información de los sujetos expuestos al fenómeno en su contexto natural (directivo, coordinador, docente o estudiante) con respecto al objeto de estudio (y contexto actual: pandemia) y registrando con la ayuda de instrumentos (entrevistas).

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.

En base al objetivo general Interpretar la calidad del servicio educativo en enseñanza superior en tiempos de virtualidad, se estableció las siguientes categorías

Tabla 1

Categoría y subcategorías apriorísticos

Categoría	Subcategorías 1	Subcategorías 2
Calidad de servicio educativo	Proceso	Adaptación
		Mitigación
		Mejora
	Medidas	Accesibilidad
		Conectividad
	Verificación	Cumplimiento de la Planificación
		Evaluación de resultados
	Percepción	Actitud
		Competencia
		Contenido del plan de estudios
		Instalaciones y equipamiento
		Organización de la enseñanza

Autores: Cabrejos y Padilla

3.3. Escenario de estudio

Cuando se inició la pandemia, según el portal de SUNEDU, el Perú contaba con ciento cuarenta y tres (143) universidades entre públicas y privadas y de estas noventa y dos (92) habían obtenido el licenciamiento por cumplir con Condiciones Básicas de Calidad (CBC). Se establecieron a través de dispositivos legales una serie de condiciones para que se brindaran clases de forma no presencial por lo que las universidades se vieron forzadas a implementarlas. La población universitaria supera el millón de estudiantes de los cuales un 70 % son albergados por universidades privadas (Grupo Educación al futuro, 2021). En relación al acceso a internet, nuestro país presenta una brecha de aproximadamente diez (10) millones de personas que no acceden por desconocimiento de cómo usarlo, por falta de cobertura, porque no llega el servicio a sus comunidades o porque no cuenta con condiciones económicas para pagarlo y esta situación durante la pandemia se ha vuelto más que evidente (Telles, 2021). Para fines de la investigación se seleccionó como informantes representantes de universidades públicas y privadas entre vicerrectores, directores, coordinadores, docentes y estudiantes, todos ellos relacionados a la implementación de las clases virtuales y/o calidad de servicios.

3.4. Participantes

Dr. Atilio Rodolfo Buendía Giribaldi, Vicerrector de la Universidad Interamericana para el desarrollo, director Science Service (USA), expresidente de Secretariado Milset Amlat, coordinador Red Escuelas Asociadas a la UNESCO, presidente del Consejo de Ciencia y Tecnología Global-CIENTEC, secretario general de la Asociación de Institutos Superiores del Perú, miembro del Instituto Global del Liderazgo-USA, secretario general de la Corporación Peruana de Universidades.

Dr. Juan Carlos Benites Azabache, director de la Escuela Académico Profesional de Tecnología Médica (EAPTM) de la Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW), docente de pre grado UPNW y la Universidad Nacional Federico Villarreal (UNFV), docente de post grado Universidad Peruana Cayetano Heredia (UPCH) , miembro de la Comisión de Diseño Curricular – UNFV y UPNW, Miembro del Comité Interno que acreditó la carrera profesional de Laboratorio clínico y anatomía patológica-UPNW, miembro del comité de ética en investigación del Hospital Nacional Santa Rosa, investigador RENACYT, categoría María Rostworowski II, Diplomatura en estrategias didácticas y evaluación por competencias y diseño curricular según el modelo de formación por competencias.

Dr. Jesús Humberto Tamariz Ortiz, director de la EAPTM de la Facultad de Medicina Alberto Hurtado (FMAH)-UPCH, director Asociado de Educación Continua-FMAH-UPCH, jefe departamento académico de TM-UPCH, Profesor principal EAPTM-UPCH, autor de numerosos artículos de revisión científica relacionados a resistencia microbiana, autor de proyectos de investigación y asesor de tesis de licenciatura, investigador CONCYTEC.

Dr. Alfonso Zavaleta Martínez-Vargas, Doctor en Ciencias con mención en Farmacología de la UPCH, exdirector general del Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud (INS), Subjefe del INS, Investigador CONCYTEC, director del área de Investigación de CEDRO, autor de numerosos artículos científicos relacionados a drogas y ofidismo, Profesor principal de la UPCH, Profesor de la Universidad Privada de San Martín de Porres (UPSMP).

Dra. María Elena Muñoz Zambrano, Dra. en Ciencias de la Salud, PhD en Salud y Desarrollo en los Trópicos (Universidad de Salamanca-España), jefe del Área de Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica del Dpto. de Tecnología Médica, Miembro del Equipo de Gestión de la EAPTM-UNMSM, Docente de Pre y Post grado de la Facultad de Medicina de la UNMSM, Docente de Post grado de la FMAH-UPCH, Docente de Post grado de la Facultad de Farmacia. UNMSM, docente de Post grado de Enfermedades infecciosas y tropicales. UNMSM, Docente invitada de Pre y Post grado de la Facultad de Farmacia de la Universidad de Salamanca.

Mg. Jaime Ernesto Chávez Herrera, Maestro en Salud Pública de la UPNW, Especialista en epidemiología de campo de la Oficina General de Epidemiología del Ministerio de Salud, egresado de la Maestría en salud pública con mención en Epidemiología, UNFV, docente de la Universidad Norbert Wiener con 10 años de experiencia, Docente del instituto Daniel Alcides Carrión del 2007-2011, miembro del staff de apoyo docente de la EAPTM Médica del área de Responsabilidad Social y coordinador académico.

Mg. Segundo León Sandoval. Maestría en Enfermedades Infecciosas y Tropicales en la UPCH, Entrenamiento en Redacción Científica y en Diseño de la Investigación Clínica por la Universidad de California San Francisco, Becario Fogarty en Salud Global por la Universidad de Washington, Actualmente Docente Investigador de la EAPTM, director del Instituto de Salud Global, Director de Investigación y Transferencia Tecnológica en la Universidad Privada San Juan Bautista.

Mg. Carlos Roberto Rengifo Morera, Magister en Psicología con mención en Psicología Clínica de la UPSMP, segunda especialidad en Fisioterapia Cardiorrespiratoria de la UPNW. Laboró en el Club Universitario de Deportes, en la Clínica Montefiori, Clínica internacional y Centro de Terapia física “Niño Jesús de Praga” Labora en Terapy Med, docente de la EAPTM de la UPNW y Coordinador Académico de la Especialidad de Terapia física y rehabilitación de la UPNW.

Mg. Ricardo Mafalky Rodríguez Torres, Maestría en Administración de Servicios de Salud-UNFV, auditor interno certificado en la Norma ISO 9001:2008, con orientación en Gestión de Calidad en Laboratorios bajo la NTP-ISO:15189, Labora en el Instituto Nacional de enfermedades neoplásicas, Labora en la UNMSM-Facultad de medicina, docente Asociado del departamento académico (DATM) de TM, miembro del Comité de calidad de la E.P, miembro del Comité de Gestión del DATM, responsable de asignaturas de gerencia y gestión de la calidad, hematología y hemostasia.

Srta. Dalila Abarca Arce. Estudiante del VIII ciclo de la carrera de Laboratorio Clínico de la UPNW, Laboró en el área de atención al cliente de la Empresa Movistar, Técnica en laboratorio clínico del Hospital de la Solidaridad, Técnica en laboratorio clínico del Policlínico los Ángeles, Actualmente trabaja en el Centro Médico Bayoyar desde el 2020, certificado de control de calidad a través del ISO 15189 en Laboratorio Clínico,

Srta. Leslye Gladys, Alcalde León. Estudiante del IX ciclo de la carrera de Laboratorio Clínico de la UPNW, analista de control de calidad en Laboratorio Cavilab, Analista de inmunología y serología en el Hospital de la Solidaridad, Apoyo en tóxico de la IEP San Columbiano, analista de Histotecnología en el Laboratorio oncológico Taxa.

Srta. Leslie Karol, Arnero Yaya. Estudiante de la carrera de Laboratorio Clínico de la UPNW. Técnica profesional en Laboratorio; con experiencia en toma de muestra y procesos de laboratorio, dominio atención al cliente, Labora en Laboratorio AUNA-Clínica Delgado fase pre y analítica, Clínica San Borja SANNA -Laboratorio Precisa-Banco de Sangre, Blufstein Laboratorio Clínico-IGF Instituto de Ginecología y Fertilidad, IPRESS Es salud-Hospital Villa Salud-Laboratorio Ysab Medic, Fuerza Aérea del Perú Hospital las Palmas.

Srta. Stephany Delzo Ureta. Estudiante del IX ciclo EAPTM-UPNW, ha desempeñado cargo de asistente administrativa y atención al cliente en dos empresas, Tiene habilidades para el trato y atención al cliente, delegada estudiantil.

Tabla 2

De los participantes

Informante	Número
Vicerrector	1
Director de Escuela Académico Profesional	2
Director de Investigación y transferencia tecnológica	1
Coordinadores	2
Docentes	3
Estudiantes	4
<i>Total</i>	<i>13</i>

Autores: Cabrejos y Padilla

Criterios de inclusión

- Miembro de la comunidad educativa de las universidades incluida en el estudio durante la pandemia

Criterio de exclusión:

- Estudiantes que completaron sus ciclos académicos en el año 2019

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Entrevista semiestructurada

Instrumento: Guía de Observación de campo

Tuvo como propósito obtener información para interpretar la calidad del servicio educativo de la enseñanza superior en tiempos de virtualidad. Para tal efecto se diseñó y válido la guía de observación de campo en base a los objetivos generales y específicos del estudio. Incluyó preguntas abiertas y se realizó de manera remota y grabada previo consentimiento de los informantes.

3.6. Procedimiento

Los procedimientos que se siguieron en esta investigación se iniciaron con la recopilación bibliográfica de los elementos que conformaron la realidad problemática general y específica lo que permitió ampliar los conocimientos

(marco teórico), reflexionar sobre las mismas, establecer las categorías y subcategorías apriorísticas basados en el objetivo general y específicos de la investigación. A continuación, se diseñó y validó los instrumentos que se utilizaron. Posteriormente se seleccionó a los informantes quienes fueron representantes de universidades públicas y privadas que tuvieron participación directa en la problemática y estudiantes con conocimientos o experiencia en calidad. Estos dos aspectos constituyeron la fase preparatoria (reflexión y diseño). A continuación, se procedió con el trabajo de campo, que consideró las coordinaciones y acercamiento hacia los individuos que facilitaron la información y se remitió la carta de presentación a los informantes. Se acordó con cada uno de ellos la fecha y hora de la entrevista la cual se realizó online. Previo a la ejecución de la misma, a cada uno de los informantes se les comunicó el título de la investigación, los objetivos generales y específicos y las preguntas las cuales se mostraron en diapositivas de Power point. Así mismo se describió su trayectoria y se obtuvo su consentimiento para la grabación. Posteriormente se realizó la transcripción literal de la entrevista a Word y posteriormente su análisis vía el uso de herramientas (ATLAS. Ti). Finalmente se dio pase a la fase Informativa, presentando y dando conocer los resultados.

3.7. Rigor científico

La presente investigación estuvo comprometida con una indagación de calidad, el riguroso cumplimiento de la metodología para el enfoque cualitativo a través del uso de instrumentos confiables y debidamente validados, así como la ética, prestigio del investigador y de los participantes del estudio lo que permitió demostrar la credibilidad y autenticidad. El diseño acorde a los objetivos de la investigación demostró el cumplimiento del rigor científico. Luego del análisis de los resultados y su informe, las conclusiones se espera puedan ser empleadas para que los gestores de las universidades participantes, otras entidades académicas y de gobierno (transferibilidad) tomen decisiones. Asimismo, está disponible toda la información debidamente sustentada lo que incidirá en su audibilidad, con la debida suficiencia y extensión. Un análisis prolijo, el compromiso personal de no intervención del sesgo del investigador de la no

manipulación de los resultados y ciñéndose al máximo a la realidad encontrada aseguraran la veracidad de la investigación,

3.8. Método de análisis de datos

Concluido el trabajo de campo, la introducción, el marco teórico, los conceptos de los autores y la respuesta de los informantes fueron trasladados al aplicativo ATLAS Ti. Se establecieron códigos basados en las categorías y subcategorías apriorísticas, se procedió a una lectura minuciosa de cada uno de los documentos subidos al sistema, se codificaron y posteriormente se procedió a realizar la triangulación entre los conceptos teóricos obtenidos durante la fase preparatoria y formulación del marco teórico. A continuación, la información proporcionada durante las entrevistas sobre las categorías y subcategorías apriorísticas fue sistematizada para un adecuado análisis. Finalmente, se realizó la contrastación con lo comprendido hasta ese momento por los autores; logrando así una rigurosa y objetiva triangulación general para lograr la interpretación buscada y responder cada uno de los objetivos planteados en la investigación.

3.9. Aspectos éticos

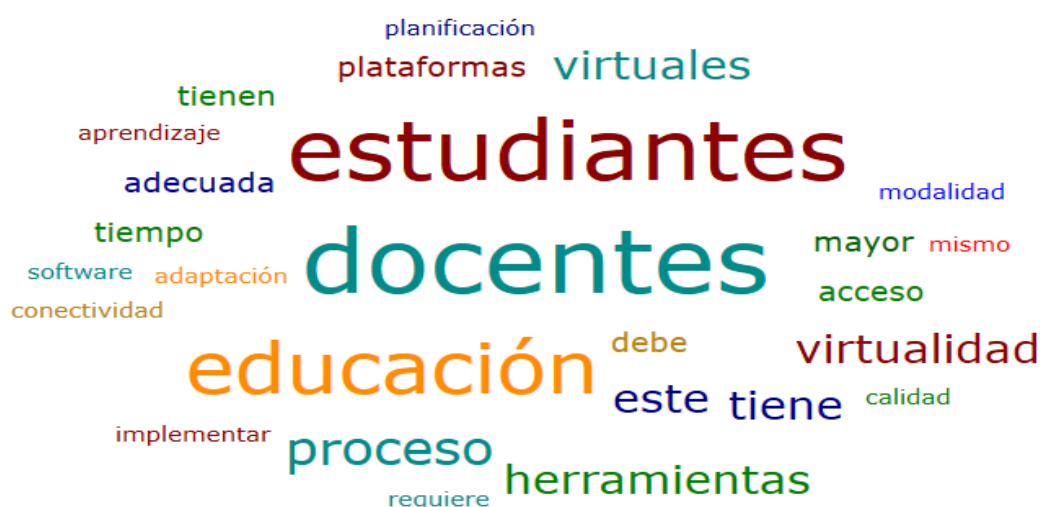
La investigación se encuentra fundamentada en la veracidad de la información consignada como referente de los diferentes teóricos de la academia y sociedad del conocimiento. La información obtenida por la presente investigación no podrá ser destinada a una finalidad distinta. El diseño de la investigación de enfoque cualitativo cumplió con los criterios señalados por la universidad César Vallejo. Se respetó la autoría de la información bibliográfica utilizada. Así mismo se gestionó la autorización de los respectivos colaboradores y su consentimiento previo a las entrevistas, respetándose los principios de no maleficencia, autonomía, justicia y beneficencia. Acorde con la Organización de las Naciones Unidas para el desarrollo de la ciencia, educación y cultura (UNESCO) en su declaración de Bioética y derechos humanos, señala en relación al consentimiento informado que la investigación científica solo debería llevarse a cabo previo consentimiento expreso e informado de la persona interesada, los participantes fueron comunicados de los objetivos de la investigación y se procedió al registro audible

a través de la plataforma ZOOM de su consentimiento y sin mediación de estipendios u otro incentivo análogo. Las grabaciones quedaron guardadas en un disco virtual y compartido en la presente para satisfacer los criterios científicos de contrastación, auditoría y verificación; propios del método científico.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Con relación al primer objetivo; se realizó un análisis más profundo sobre cuatro procesos apriorísticos; siendo uno de ellos el referido a la adaptación a la enseñanza virtual; proceso que nos permite conocer como alcanzar la calidad del servicio educativo en tiempos de virtualidad. Se obtuvo (véase figura 1)

Figura 1: *Proceso de requisitos para adaptarse a la enseñanza virtual*



Fuente: Atlas Ti, procesado por los investigadores Cabrejos y Padilla (2021)

Los informantes coinciden en señalar que, en nuestros días las universidades deben implementar algunos requisitos para adaptarse a una adecuada enseñanza virtual. Estos requisitos deben entenderse como: i) Contar o implementar plataformas (ambientes virtuales); que proporcionen mayor estabilidad al conectar simultáneamente a un número mayoritario de estudiantes; ii) Docentes con una adecuada formación en los procesos de educación mediada por tecnología y herramientas virtuales; iii) Estudiantes adaptados al aprendizaje virtual y con adecuado acceso. Lo señalado anteriormente coincide con lo descrito en el marco teórico y expresado por Ramírez-Montoya, (2020) sobre la necesidad de capacitar a los docentes en el uso de recursos virtuales para la enseñanza. Es así que; se ratifica el conocimiento sobre la adaptación virtual. Así mismo, sobre las medidas que se tomaron desde la gestión universitaria para propiciar y garantizar una adecuada asistencia a clases de manera virtual; proporcionando a ellos recursos de acceso y modificación de los contenidos curriculares, no tratándose solo lo de

trasladar los contenidos, sino que también implica cambios en la organización de la enseñanza por ejemplo intercalando videos de 10 ò 15 minutos con la sesión teórica lo que mejoraría el proceso de enseñanza-aprendizaje, ratificando lo descrito en el marco teórico según lo manifestado por Ruiz-Cabezas *et al.*, (2020).

Figura 2: *Procesos de mitigación de gestión eficiente y eficaz*



Fuente: Atlas Ti, procesado por los investigadores Cabrejos y Padilla (2021)

Para mitigar los procesos engorrosos que permiten brindar calidad del servicio educativo las universidades deben considerar los siguientes aspectos: i) Modificar todos los procesos administrativos hacia una mayor virtualidad o sistematizarlos, ii) Reducir los procesos administrativos que tengan injerencia sobre los procesos académicos, iii) Que los estudiantes tengan un mayor conocimiento de los procesos de gestión, iv) Evaluar la gestión y los gestores que obstruyan o dificulten los procesos. Lo señalado concuerda con lo expresado en el marco teórico por Orosco-Inca *et al.*, (2020), al conceptualizar la calidad a nivel superior de la educación, de forma pluridimensional, abarcar todos los procesos universitarios y centrarse en la satisfacción de los usuarios, todas las áreas de la institución (incluyendo las administrativas) deben aportar para el logro de la calidad, por lo tanto, al mitigar sus procesos coadyuva al cumplimiento de dicho objetivo. En este sentido se ratifica los procesos de mitigación eficiente y eficaz.

Con relación al segundo objetivo: comprender las diferentes medidas elaboradas para alcanzar la calidad del servicio educativo en tiempos de virtualidad, se obtuvo (véase figura 5)

Figura 5: Medidas que permiten dar acceso a una enseñanza no presencial

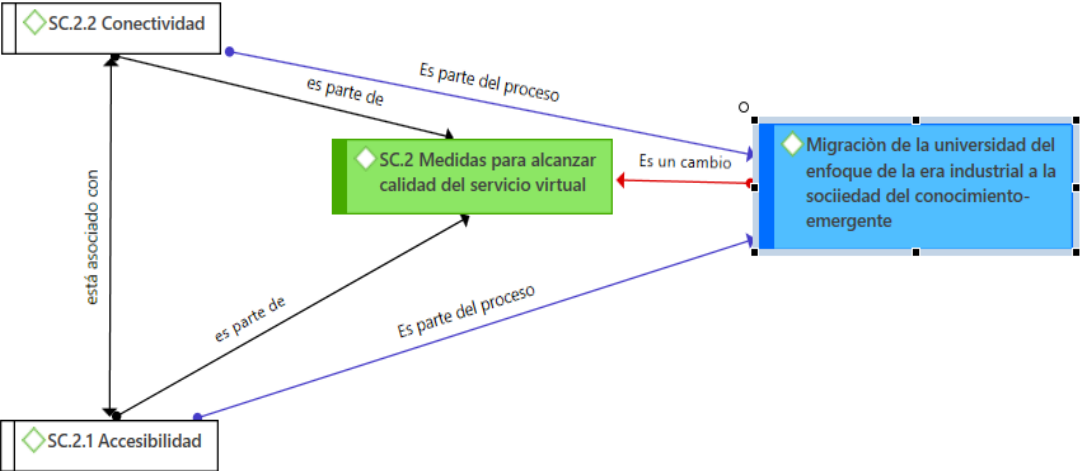


Fuente: Atlas Ti, procesado por los investigadores Cabrejos y Padilla (2021)

En primer lugar, las universidades requieren medidas para disminuir la inequidad entre los estudiantes en relación al equipamiento, acceso y conectividad al servicio de internet de entrada y subida, para ello una alternativa la constituyen compras mancomunadas entre las universidades de equipos como computadoras, Tablet, el financiamiento de megas a través de un número de identificación personal (PIN). Lo señalado anteriormente coincide con lo descrito en el marco teórico y expresado por Ramírez-Montoya, (2020), es así que; se ratifica el conocimiento sobre la acceso a la enseñanza virtual. Estas medidas deben ir acompañadas acciones del estado o el ejecutivo en el sector educación proporcionando recursos o contratando por lo menos dos empresas que brinden un servicio de mayor accesibilidad y conectividad en nuestro país con tarifa plana para reducir la brecha tecnológica y brindar calidad en el servicio educativo virtual. Otra de las medidas implica la completa digitalización de las bibliotecas universitarias que permitiría ente otros la reducción de la piratería y mayor accesibilidad a las bases bibliográficas. Así mismo dentro de las medidas a nivel docente las universidades tienen que: i) Mejorar su acceso y conectividad para que puedan brindar su servicio educativo, ii) El acompañamiento docente por parte especialistas en enseñanza virtual con la finalidad de mejorar sus competencias digitales, iii) Que los docentes fortalezcan la comunicación con los

estudiantes para promover entre otros la empatía y conocer alguna problemática oculta. En este sentido se ratifica lo expuesto por Zacarias & Salgado (2020) en el marco teórico en cuanto a la comunicación personalizada, asesorías y sesiones virtuales suplementarias. Una medida emergente está en relación al proceso de migración de la universidad del enfoque industrial hacia la sociedad del conocimiento con miras para hacer del conocimiento un valor económico en beneficio de sociedad, lo que permite mejorar el estado de arte (véase figura 6).

Figura 6: Red triangulación segundo objetivo



Fuente: Atlas Ti, procesado por los investigadores Cabrejos y Padilla (2021)

Con relación al tercer objetivo: analizar la verificación de la calidad del servicio educativo en tiempos de virtualidad, se obtuvo (véase figura 7)

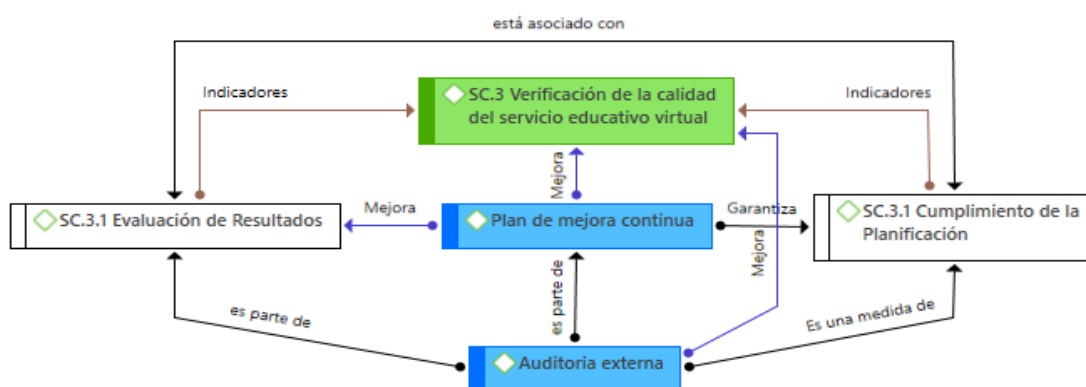
Figura 7: Verificación de la calidad del servicio educativo



Fuente: Atlas Ti, procesado por los investigadores Cabrejos y Padilla (2021)

El análisis de la calidad del servicio implica dos elementos: El primero, la verificación del cumplimiento de la planificación que a su vez implica los siguientes procesos, i) Elaborar una matriz con indicadores de calidad apropiados que considere entre otros los objetivos de calidad, metas y períodos de aplicación, ii) Implementación de la oficina de aseguramiento de la calidad que permita verificar permanentemente lo planificado, revise los resultados de las auditorías de licenciamiento, certificación o acreditación. En este aspecto hay concordancia con lo descrito en el marco teórico según lo expresado por *Fernández et al., (2020)*, lo que permite ratificar inclusión de los procesos de auditoría en la verificación de la calidad del servicio educativo. También dicha oficina debe medir el nivel de satisfacción de los estudiantes y docentes con las plataformas virtuales o software lo que ratifica lo expresado en el marco teórico por *Ávila-Rojas, (2017)* en relación a que es el cliente quien evalúa la calidad. La oficina de gestión estratégica debe garantizar que los recursos sean pertinentemente utilizados. En segundo lugar, la mejora de la evaluación de los resultados para lo cual se considera: i) Elaborar un plan de mejora continua que, a partir del análisis de los resultados de la evaluación proponga nuevos procesos e indicadores (círculo virtuoso), ii) Realizar auditorías externas y formar un grupo de reflexión que permita en primera instancia socializar los resultados y proveer las bases para una nueva planificación. Finalmente, se mejora el estado del arte, adicionando dos elementos emergentes; los cuales son el plan de mejora continua y la auditoría externa que permiten mejorar la verificación de la calidad del servicio educativo (Véase: *figura 8*)

Figura 8: Red triangulación tercer objetivo



Fuente: Atlas Ti, procesado por los investigadores Cabrejos y Padilla (2021)

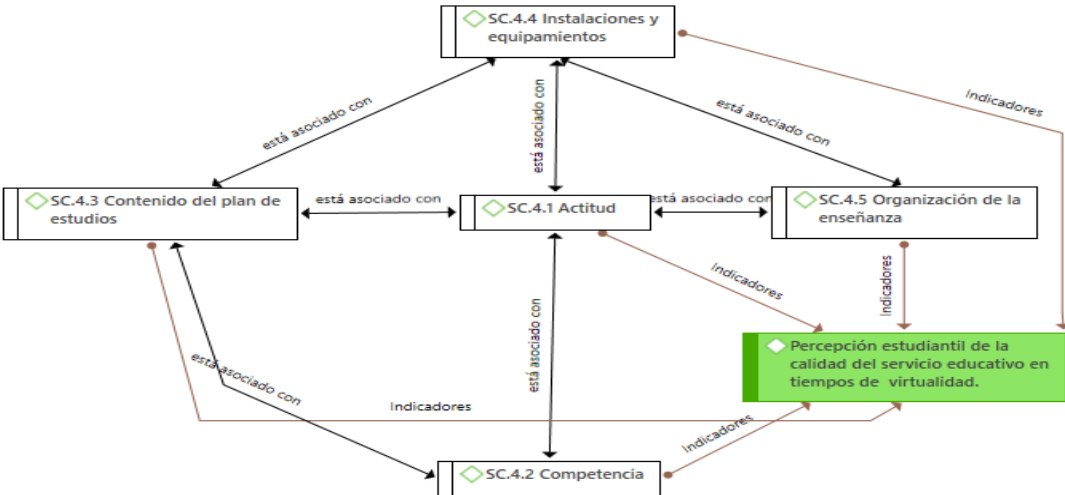
Sobre la cuestión, si los estudiantes perciben una relación directa entre lo que se enseña y aprende y su utilidad en el ejercicio profesional, situación en la que los docentes tienen que articular sus saberes para el logro de los objetivos académicos, los informantes manifestaron que efectivamente si perciben una relación directa entre lo que le enseñan y aprenden y que es útil para su ejercicio profesional. Lo vertido, coincide con lo descrito en el marco teórico y expresado por Walter *et al.*, (2021) sobre la articulación por parte del docente para el logro los fines académicos. Es así que; se ratifica el conocimiento sobre la percepción de los estudiantes sobre la relación directa entre lo que se enseña y aprende.

En relación a las expectativas sobre la satisfacción del campus virtual para el aprendizaje los informantes manifiestan sentirse satisfechos ya que cumple con su expectativa esto debido a que consideran que la tecnología es de avanzada y han aprendido a utilizarla. Esto se le suma la capacitación brindada por la universidad y la curiosidad por el aprendizaje. Los motivos del cumplimiento de sus expectativas señalan entre otros el calendario para recordarle la entrega de tareas, la visualización de las clases, material de estudio, silabo, notas, fechas de examen, fácil acceso a la plataforma a través de su computadora o celular, entre otros. Lo manifestado por los informantes coincide con lo descrito en el marco teórico y expresado por Sánchez-Alcalde, (2020) sobre el equipamiento el cual debe ser de calidad y accesible. Es así que; se ratifica el conocimiento sobre la percepción de los estudiantes sobre la satisfacción del campus virtual

Respecto a que si las metodologías aplicadas y los recursos usados propician construcción de aprendizajes significativos los informantes los entrevistados manifestaron que, si ya que las metodologías empleadas por los docentes fueron muy didácticas, muestran competencia y se esfuerzan para poder enseñarles. Por otro lado, se incentivó la investigación propiciando el uso de la biblioteca virtual, la lectura de artículos científicos en Scielo y otras revistas científicas que les permitieron mantenerse al día con los avances de las ciencias médicas. En contraparte algunos docentes se muestran menos empáticos llegando incluso a criticarlos catalogándolos como "*promociones virtuales*". Acorde a lo expresado por Hernández-Herrera, (2019) en el marco teórico, señalando que la calidad se mide en función la percepción de los estudiantes. Se ratifica el conocimiento

sobre la percepción de la calidad educativa por parte de los estudiantes. (Véase figura 10)

Figura 10: Red triangulación del cuarto objetivo.



Fuente: Atlas Ti, procesado por los investigadores Cabrejos y Padilla (2021)

V. CONCLUSIONES

- Primero: Luego del análisis de los resultados, en relación al objetivo general de la investigación y conociendo los procesos de adaptación, mitigación y mejora, los cuales fueron ratificados, interpretamos que las instituciones educativas de nivel superior (IENS) para brindar un servicio de calidad educativa desde la virtualidad requieren de estudiantes adaptados al aprendizaje virtual, la implementación de plataformas virtuales con una mayor capacidad de usuarios conectados simultáneamente. De la misma forma requiere que los procesos de planificación se centren en las competencias profesionales a través de mediación tecnológica lo que a su vez obliga a contar con una plana docente con sólida formación en procesos educativos también mediados por tecnología.
- Segundo: Comprendiendo los resultados, en el cual se ratifican las medidas de accesibilidad y conectividad adoptadas por las IENS, y tomando como referencia el segundo objetivo, para alcanzar la calidad del servicio educativo en tiempos de virtualidad, ellas deben mejorar la accesibilidad y conectividad de sus usuarios los cuales por motivos de económicos, laborales, geográficos o de alguna otra índole como discapacidades, que probablemente no ha sido considerado, no pueden gozar del servicio de internet. También concluimos que es necesario que el docente promueva una mejor comunicación con los estudiantes generando empatía y confianza debido a que los estudiantes pueden no manifestar sus temores y dudas en el uso de las herramientas y campus virtuales.
- Tercero: Analizando los resultados se ratifican los procesos destinados a la verificación. Tomando en consideración el tercer objetivo, las IENS para verificar la calidad del servicio requieren contar con indicadores apropiados a los procesos de enseñanza virtual y las competencias a desarrollar. Dichos criterios alcanzarían a los procesos de licenciamiento o acreditación lo que coadyuvaría en la calidad del

servicio que brindan las instituciones educativas de nivel superior. Adicionalmente dos procesos permitirían mejorar la verificación de la calidad del servicio, uno de ellos la implementación de un programa de auditoría externa y el otro implica la implementación de un plan de mejora continua, sin embargo, estos dos son pilares que darían paso a un área de aseguramiento de la calidad que aportaría de gran manera en el logro de la calidad del servicio educativo.

Cuarto: Los resultados en cuanto al cuarto objetivo permitieron ratificar los indicadores que permitieron a los estudiantes contar con una percepción favorable en relación al servicio educativo en la modalidad recibida. Entre ellos destaca una actitud favorable de la mayoría de los docentes percibiendo los esfuerzos que realizan por brindar su servicio, la competencia para el desarrollo de los cursos y el logro de competencias necesarias para su formación profesional. También es favorable su opinión en cuanto a las plataformas usadas y la organización de la enseñanza.

VI. RECOMENDACIONES

Primero: A las autoridades de gobierno: proveer de los recursos necesarios que permitan la reducción de las brechas en cuanto a accesibilidad y conectividad entre ellos el servicio de internet de subida y bajada (banda ancha), con tarifa plana, contratando a las dos mejores empresas que brinden el servicio y considerándolo como estratégico. Considerar a los estudiantes con discapacidades y en conjunto con las universidades plantear soluciones.

Segundo: A las universidades públicas y privadas: garantizar la accesibilidad y conectividad de los estudiantes destinando fondos que permitan proveer de equipos, megas, u otras herramientas necesarias para la virtualidad, para ello realizar un estudio basal.

Desarrollar o adquirir plataformas con gran capacidad de conectividad simultánea.

Tercero: A los gestores académicos: La actualización de los planes de estudio acorde al desarrollo de competencias en virtualidad que garanticen las competencias profesionales.

Organización de la enseñanza y acompañamiento docente de expertos en educación mediada por tecnología.

Evaluar la trascendencia de migrar el desarrollo de competencias basadas en la era industrial a la de la sociedad del conocimiento

Cuarto: A los docentes: mejorar el proceso de comunicación y empatía con los estudiantes. Incentivar la clarificación de valores que permita a los estudiantes darse cuenta de manera consciente de sus valores, sentirse responsables por ellos y comprometerse con la profesión.

Quinto: A los estudiantes: compromiso con su educación, proactividad y, pasión por la profesión

VII. PROPUESTA

Diseño Esquema de Plan de Mejora

Descripción:

Basado en el ciclo de Deming, Plan, Do, Study & Act, ciclo PDSA o Plan de mejora continua, busca mejorar los procesos (The W. Edwards Deming Institute, 2022). El presente esquema de Plan tiene como objetivo: Mejorar la verificación de la calidad del servicio educativo según problemática hallada en el objetivo 3.

Diseño:

El esquema consta de 4 fases: PDCA

Planificar (P)

1. Establecer indicadores:

Ej. <https://www.eumed.net/rev/cccss/2020/03/indicadores-calidad-elearning.html>

2. Verificación del cumplimiento: Lista de chequeo

Lista de Chequeo (LC)		Nivel de cumplimiento			Puntaje de Priorización				
Dimensión	Indicador	No cumple	Cumple parcial	Cumple	Alta(3) Media (2) Baja (1)				
					Calificación colaboradores				
					A	B	C	D	Sumatoria
Planificación	Plan de clase subido a web	X			3	3	2	3	11
Contenido	Distribución temática		X		1	1	2	1	5
Tutoría	Cronograma subido a web	X			2	2	3	3	10

3. Priorización de problema: Elaboración de diagrama de Pareto

N.	Causas	Conteo	Frecuencia.	Frecuencia Acumulada	Composición. %	Acumulado %
A	Plan de clase subido a web	11	11	11	19	19
B	Cronograma subido a web	10	10	21	36	55
C	Distribución temática	05	05	26	45	100
	Total		26		100	



4. Establecer objetivos por indicador.

5. Listar las tareas, responsables, fechas y supervisor

Actividades	Responsable	Fecha	Supervisor

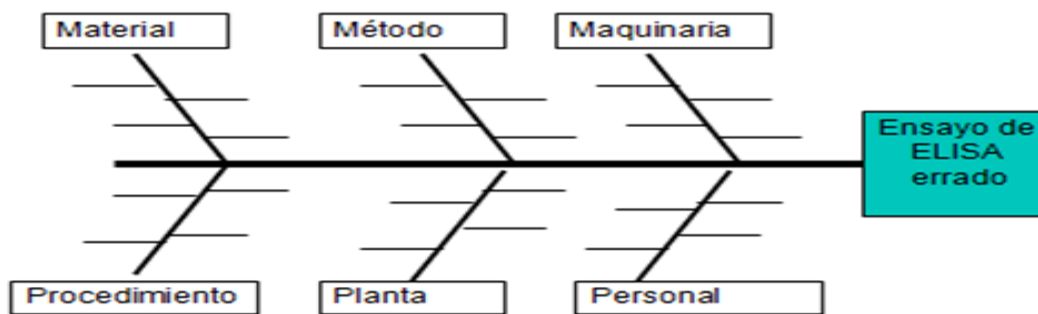
Hacer (D)

6. Implementación de las tareas: Plazo según lista anterior.

Estudiar o Revisar (Study)

7. Verificación de cumplimiento de las tareas: Lista de chequeos

8. Identificación de causas de incumplimiento: Espina de Ishikawa o de pescado.



Actuar (Act)

9. Implementar medidas correctivas

10. Verificar el cumplimiento

11. Repetir el proceso (Iniciar nuevo ciclo) con el listado de actividades que no se cumplieron o en su defecto, nuevas actividades.

Elaboración: Cabrejos y Padilla (2020)

REFERENCIAS

- Alcántara Francia, O. A. (2020). La enseñanza del Derecho en entornos virtuales a propósito de la pandemia. Estado de la cuestión en Perú. *Ius Comitalis*, 3(6), 171. <https://doi.org/10.36677/iuscomitalis.v3i6.14991>
- Aquino-Canchari, C. R., & Medina-Quispe, C. I. (2020). COVID-19 y la educación en estudiantes de medicina. 39(2), 2–5.
- Augusto Huamani Saldaña, C., A., Huamaní, C., Timaná-Ruiz, R., Pinedo, J., Pérez, J., Vásquez, L., & Velasco, G. (2020). CONDICIONES ESTIMADAS PARA CONTROLAR LA PANDEMIA DE COVID-19 EN ESCENARIOS DE PRE Y POSCUARENTENA EN EL PERÚ ESTIMATED CONDITIONS TO CONTROL THE COVID-19 PANDEMIC IN PRE-AND POST-QUARANTINE SCENARIOS IN PERU. *Perú. Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 37(2), 195–202. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2020.372.5405>
- Ávila Rojas, M. I. (2017). *Percepción de la calidad educativa y análisis de estrategias de posicionamiento en la universidad Jaime Bausate y Meza*. 139. http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2668/1/avila_rmi.pdf
- Bedregal-Alpaca, N., Cornejo-Aparicio, V., Tupacyupanqui-Jaén, D., & Flores-Silva, S. (2019). Evaluación de la percepción estudiantil en relación al uso de la plataforma Moodle desde la perspectiva del TAM. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 27(4), 707–718. <https://doi.org/10.4067/s0718-33052019000400707>
- Capelleras, J.-L., & Veciana, J. M. (2001). Calidad de servicio en la enseñanza universitaria: desarrollo y validación de una escala de medida. *Working Papers*. <https://ideas.repec.org/p/bbe/wpaper/0104.html>
- Carriazo Diaz, C., Perez Reyes, M., & Gaviria Bustamante, K. (2020). Educational planning as a fundamental tool for quality education. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25(Extra3), 87–95. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3907048>

- Castañeda, L., Esteve, F., & Adell, J. (2018). Why rethinking teaching competence for the digital world? *Revista de Educacion a Distancia*, 56, 1–20. <https://doi.org/10.6018/red/56/6>
- Centro Nacional de Consultorías (CNC). (2017). *Evaluación de resultados*. @CNCSOCIAL. <https://www.centronacionaldeconsultoria.com/post/evaluacion-de-resultados>
- De Vincenzi, A. (2020). Del aula presencial al aula virtual universitaria en contexto de pandemia de COVID-19. Avances de una experiencia universitaria en carreras presenciales adaptadas a la modalidad virtual. *Debate Universitario*, 8(16), 67–71. <https://www.uai.edu.ar/docencia/orientaciones-pedagógicas/>
- Díaz Torres, B., Cervantes Rosas, C. M., Ruiz Bartra, C., Aranda Dextre, C. C., Montoya Canales, C. M., De La Cruz Cámaco, D. P., Orihuela Llacsa, D., Velarde Camaqui, D., Galindo Ynga, D. M., Aquije Huamán, E. L., Villanueva Rojas, F. V., Cabrejos Chilge, G. E., Reyes Arguelles, H. M., Ruiz Salazar, J. M., Padilla Caballero, J. E. A., Sánchez Panduro, J. C., Orihuela Flores, J., Castillo Navarro, J. A., Ruiz de la Cruz, J. R., ... Benavente Ayquipa, R. M. (2021). *Educación mediada por tecnología: visión del futuro*. <http://repositorio.cidecuador.org/jspui/handle/123456789/801>
- Escuela Europea de Excelencia. (2020). *Mitigación de riesgos: proceso de 3 pasos para hacer frente al riesgo*. FORMACIÓN ONLINE ESPECIALIZADA Y PRÁCTICA PARA AUDITORES INTERNOS. <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2021/06/mitigacion-de-riesgos-proceso-de-3-pasos-para-hacer-frente-al-riesgo/>
- Estévez Betancourt, A., & García Puentes, E. (2019). *RAC*: 1(2), 304–331.
- Farlex, I. (2021). *Medida - significado de medida diccionario*. The Free Dictionary By Farlex. <https://es.thefreedictionary.com/medida>
- Fernández, A. J. R., Torres, D. A. F., Córdova, E. V. F., & Zurita, M. A. L. (2020). Gestión de la calidad en instituciones de educación superior. *Dilemas*

Contemporáneos: Educación, Política y Valores.
<https://doi.org/10.46377/DILEMAS.V33I1.2102>

- Figallo, F., González, M. T., & Diestra, V. (2020). Perú: Educación superior en el contexto de la pandemia por el COVID-19. *Revista de Educación Superior En América Latina*, 8, 20–28. <https://doi.org/10.14482/esal.8.378.85>
- Gallego Torres, A. P., Bustos Velazco, E. H., & Reyes Roncancio, J. D. (2020). Guided Models for Teaching Students Research in Science and Engineering. *Tecnura*, 24(66), 85–94. <https://doi.org/10.14483/22487638.16133>
- Gamboa Mora, M. C., García Sandoval, Y., & Ahumada De La Rosa, V. del R. (2017). *Estilos de aprendizaje.*
<http://repository.unad.edu.co/handle/10596/24622>
- García-Peñalvo, F. J., & Corell, A. (2020). *La Covid-19 ¿enzima de la transformación digital de la docencia o reflejo.* 9(2), 83–98.
<http://www.uajournals.com/campusvirtuales/journal/17/7.pdf>
- García, M. M. (2021). The European Higher Education Area and its quality seal. *Revista Española de Educación Comparada*, 37, 153–173.
<https://doi.org/10.5944/REEC.37.2021.27728>
- González-Rojas, Y., & Triana-Fierro, D. A. (2018). *Actitudes de los docentes frente a la inclusión de estudiantes con necesidades educativas especiales.*
<https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.2.2>
- Grupo Educación al futuro. (2021). *Situación del sistema universitario peruano | Educación al Futuro.* Grupo Educación Al Futuro.
<https://educacionalfuturo.com/noticias/regulando-la-calidad-en-la-cantidad-situacion-del-sistema-universitario-peruano/>
- Guerra-Condor, D. L., Díaz, A. T., Caballero, J. E. A. P., Díaz, M. C., & Moreno, J. G. (2021). Participación parental, convivencia escolar y comunicación oral en estudiantes Peruanos. *South Florida Journal of Development*, 2(5), 6882–6898. <https://doi.org/10.46932/SFJDV2N5-040>

- Hernández-Herrera, C. A. (2019). Los jóvenes universitarios y su apreciación sobre algunos elementos que miden la calidad en la educación superior. *CienciaUAT*, 14(1), 102. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v14i1.1114>
- Herrera- Añazco, P., & Toro-Huamanchumo, C. J. (2020). Medical education during the COVID -19 pandemic: Global initiatives for undergraduate, internship, and medical residency. *Acta Medica Peruana*, 37(2), 169–175. <https://www.embase.com/search/results?subaction=viewrecord&id=L2007361795&from=export%0Ahttp://dx.doi.org/10.35663/amp.2020.372.999>
- Hoyel, D. (2019, February 12). *Quality - what it means*. Transition Support. https://transition-support.com/what_is_quality.html
- Huanca-Arohuanca, J., Supo-Condori, F., Sucari Leon, R., & Supo Quispe, L. (2020). El problema social de la educación virtual universitaria en tiempos de pandemia, Perú. *Innovaciones Educativas*, 22(Especial), 115–128. <https://doi.org/10.22458/ie.v22iespecial.3218>
- ISO 9000 Norma Internacional. (2015). ISO 9000-2015.pdf. In *Sistema de Gestión de la Calidad, fundamentos y vocabulario* (p. 60). [http://www.sgc.uagro.mx/Descargas/ISO 9000-2015.pdf](http://www.sgc.uagro.mx/Descargas/ISO%209000-2015.pdf)
- Jiménez-bucarey, C. G., Araya-castillo, L., & Rojas-vallejos, J. (2020). *Calidad como área de investigación en educación superior*. 177–194.
- Jimenez Moreno, J. A., & Zavala Gutierrez, P. A. (2018). *Posturas sobre la calidad educativa en Educación Superior*. 4. https://www.researchgate.net/publication/327989552_Posturas_sobre_la_calidad_educativa_en_Educacion_Superior
- Lakshmi Priyadarsini, S., & Suresh, M. (2020). Factors influencing the epidemiological characteristics of pandemic COVID 19: A TISM approach. *International Journal of Healthcare Management*, 13(2), 89–98. <https://doi.org/10.1080/20479700.2020.1755804>
- Lizarbe, J., & Aguilar, M. C. (2020). *Vista de Metodología aplicada a la mejora de*

procesos utilizando herramientas de innovación. Ingeniería Industrial n.º 39, Diciembre 2020.
https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Ingenieria_industrial/article/view/4920/4795

López, H., Viera, D., Bassante, V., & Gallegos, L. (2021). La gestión por procesos y flujo de los procesos administrativos universitarios desde una perspectiva teórica. Management by processes and flow of university administrative processes from a theoretical perspective. *GICOS*, 6(2), 207–218.
<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/gicos/article/view/17346>

Maguiña, C., Gastelo, R., & Tequen, A. (2020). El nuevo coronavirus y el desarrollo de la ciencia. *Rev Med Hered*, 9(2), 125–131.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2020000200125

Martínez-Garcés, J., & Garcés-Fuenmayor, J. (2020). Competencias digitales docentes y el reto de la educación virtual derivado de la covid-19. *Educación y Humanismo*, 22(39), 1–16. <https://doi.org/10.17081/eduhum.22.39.4114>

Montenegro, J. (2020). Una aproximación desde la percepción de los estudiantes. *Educacion* XXIX, 56(56), 116–145.
<https://doi.org/10.18800/educacion.202001.006>

Moore, A., & Dupuis, B. (2021). *Enabling rapid product development through improved verification and valida...: Discovery Service para Universidad Cesar Vallejo*. Technology Innovation Management Review.
<https://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=14&sid=ebda3762-3e5b-4ebe-a5f2-e8dbeb78c65b%40sdc-v-sessmgr02>

Muñoz Arroyave, E. A., & Llanos Hernández, L. (2021). ANÁLISIS CRÍTICO SOBRE LA CONECTIVIDAD EN LOS TERRITORIOS RURALES. NOTAS LATINOAMERICANAS. *Textual*, 77, 439–467.
<https://doi.org/10.5154/R.TEXTUAL.2021.77.15>

Orozco Inca, E. E., Jaya Escobar, A. I., Ramos Azcuy, F. J., & Guerra Bretaña, R. M. (2020). Retos a la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Ecuador. *Educación Médica Superior*, 34(2).

Pacheco-Ruíz, C., Rojas-Martínez, C., Niebles-Nuñez, W., & Hernández-Palma, H. G. (2020). Integral development of adjustment processes towards change in small and medium size enterprises. *Información Tecnológica*, 31(5), 89–100. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000500089>

Pedraja-Rejas, L. M., Marchioni-Choque, Í. A., Espinoza-Marchant, C. J., & Muñoz-Fritis, C. P. (2020). Leadership and organizational culture as influencing factors in the quality of higher education: conceptual analysis. *Formacion Universitaria*, 13(5), 3–14. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062020000500003>

Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo. (2021). *Objetivos de Desarrollo Sostenible* | PNUD. <https://www1.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>

Puerta Gil, C. A., Rendón Urrea, D. L., Vèlez Olguìn, R. M., & Roldàn Lòpez, N. D. (2020). Revista Aproximaciones De La Educación. *Aproximaciones de La Educaciòn*, 5821, 233–250.

RAE, A. (2020). *calidad* | Definición | Diccionario de la lengua española | RAE - ASALE. <https://dle.rae.es/calidad>

Ramírez Montoya, M. S. (2020). Transformación digital e innovación educativa en Latinoamérica. *Revista Campus Virtuales*, 9(2), 123–129. <http://content.ebscohost.com/ContentServer.asp?T=P&P=AN&K=146818697&S=R&D=eue&EbscoContent=dGJyMNxb4kSep684v%2BvIOLCmsEmeqK5SsKm4TLOWxWXS&ContentCustomer=dGJyMPGptEq0qbJPuePfgexy44Dt6fIA>

Red-DESC - Red Internacional para los Derechos Económicos, S. y C. © R.-D.

- (2021). *El derecho a la educación | Red-DESC*. <https://www.escri-net.org/es/derechos/educacion>
- Rincón, M. A. (2019). *Análisis de la pertinencia del plan de estudios de transición y primero de la I.E.O. León XIII*. <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/2083>
- Rivera, C. (2019). *Investigación básica e investigación aplicada*. 2019–2021.
- Romero, A., Flores, D., & Fernando, L. T. (2020). *Metodología para evaluar la satisfacción de los estudiantes con la oferta académica del ITSCO* (p. 1,15). Febrero 2020. <https://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2103/2158>
- Ruiz-Cabezas, A., del Castañar Medina Domínguez, M., Navío, E. P., & Rivilla, A. M. (2020). University teachers' training: The Digital Competence. *Pixel-Bit, Revista de Medios y Educacion*, 58, 181–215. <https://doi.org/10.12795/pixelbit.74676>
- Ruiz, D. (2019). *Percepción De Calidad De Servicio De Enseñanza En Alumnos De La Facultad De Ciencias Empresariales De Una Universidad Privada En Lima Metropolitana*. 94.
- Sánchez-Rosas, J., Belén Takaya, P., & Verónica Molinari, A. (2016). PSIENCIA REVISTA LATINOAMERICANA DE CIENCIA PSICOLÓGICA Atención en clase: rol predictivo del comportamiento docente, valor de la tarea, autoeficacia, disfrute y vergüenza Attention in Class: Predictive Role of Teacher Behavior, Task Value, Self-Efficacy,. *American Journal of Psychological Science Psiencia*, 8(3), 1–26. <https://doi.org/10.5872/psiencia/8.3.22>
- Sánchez Alcalde, L. A. (2020). Suficiencia y equidad de la infraestructura escolar en el Perú: un análisis por departamentos y regiones naturales . *Revista Educación*, 186–207. <https://doi.org/10.15517/REVEDU.V44I2.39190>

- Tarí, J. J. (2000). Calidad total: fuente de ventaja competitiva. In *Publicaciones de la Universidad de Alicante*. <http://galeon.com/lore210/Comp1.pdf>
- Tassara, C. (2017). Percepción de la calidad de servicio en la enseñanza universitaria y su relación con la fidelidad de los estudiantes de Ingeniería Electrónica de una universidad privada de Lima Metropolitana. *Universidad Ricardo Palma*. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1437>
- Telles, N. (2021). *Los desafíos de la brecha digital: 10 millones de peruanos no usan Internet por cobertura, costos y falta de interés – TeleSemana.com*. <https://www.telesemana.com/blog/2021/09/06/los-desafios-de-la-brecha-digital-10-millones-de-peruanos-no-usan-internet-por-cobertura-costos-y-falta-de-interes/>
- Telmex, (Teléfonos de México S.A.B de C.V). (2021). *Verificación de Cumplimiento*. <https://telmex.com/web/empresas/verificacion-de-cumplimiento>
- The W. Edwards Deming Institute. (2022). PDSA Cycle. <https://Deming.Org/>. <https://deming.org/explore/pdsa/>
- Torres-Madroñero, M. C., & Torres-Madroñero, E. M. (2020). PazRed. Una propuesta de educación virtual para la formación de estudiantes universitarios en competencias para las Ciencias Sociales. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(23), 37–59. <https://doi.org/10.22430/21457778.1715>
- Torres Landa Lòpez, A. (2010). ¿La infraestructura educativa en las Instituciones de Educación Superior públicas mexicanas cumplen con las nuevas demandas del Siglo XXI? *Apertura*, 2(2), 98–107.
- Universidad Americana de Europa. (2020). *La Pirámide de Maslow y su aplicación | UNADE*. Blog Universitario. <https://unade.edu.mx/para-que-sirve-la-piramide-de-maslow/>
- Universidad de Granada. (2021). *PLAN DE ADAPTACIÓN DE LA ENSEÑANZA EN EL CURSO ACADÉMICO 2020-2021 A LAS MEDIDAS SANITARIAS DERIVADAS DE LA PANDEMIA DE LA COVID-19*. 6.

Walter, S. A., Tamara, J., & Karine de Oliveira, J. (2021). Competências docentes e aprendizagem em controladoria em programas de maestr...: Discovery Service para Universidad Cesar Vallejo. *Revista Ambiente Contabil*, Vol. 13, 231–248. <https://doi.org/10.21680/2176-9036.2021v13n2ID19835>

Zacarias Flores, J. D., & Salgado Suárez, G. D. (2020). Estudio de la preparación del profesorado en México ante la pandemia del COVID-19 en la transición de enseñanza presencial a virtual o en línea. *Paradigma*, February, 795–819. <https://doi.org/10.37618/paradigma.1011-2251.0.p795-819.id925>

Anexo 1: Matriz de categorización apriorística

Ámbito Temático	Problema de investigación	Preguntas de investigación	Objetivos Generales	Objetivos Específicos	Categorías	Subcategorías	Subcategorías
Educación y Calidad Educativa	Calidad de servicio educativo en enseñanza superior universitaria en tiempos de virtualidad	¿Cómo brindar calidad en el servicio educativo en enseñanza superior universitaria en tiempos de virtualidad?	Interpretar la calidad del servicio educativo de la enseñanza superior en tiempos de virtualidad	Conocer los diferentes procesos para alcanzar la calidad del servicio educativo en tiempos de virtualidad	Calidad de servicio educativo	Procesos	Adaptación
							Mitigación
							Mejora
				Comprender las diferentes medidas elaboradas para alcanzar la calidad del servicio educativo en tiempos de virtualidad		Medidas	Accesibilidad
							Conectividad
				Analizar la verificación de la calidad del servicio educativo en tiempos de virtualidad			Verificación
	Evaluación de resultados						
	Percepción	Actitud					
Identificar a través de la percepción estudiantil la calidad del servicio educativo en tiempos de virtualidad.		Competencia					
		Contenido del plan de estudios					
		Instalaciones y equipamiento					
		Organización de la enseñanza					

Anexo 2: Ficha Técnica del instrumento:

Enseñanza Virtual desde el enfoque de calidad educativa en instituciones educativas de nivel superior

Nombre	: Entrevista para interpretar la calidad educativa de la enseñanza virtual en instituciones educativas de nivel superior
Objetivo	: Interpretar la calidad del servicio educativo de la enseñanza superior en tiempos de virtualidad
Informantes	: Vicerrector, directores de escuela académico profesional, Coordinadores académicos, Docentes, responsable de calidad de universidades públicas y privadas
Administración	: Individual
Tiempo de duración	: 40 minutos
Contenido	: Presentación, descripción, objetivo general, categorías, subcategorías apriorísticas, y preguntas

Anexo 3: Guía de entrevista semiestructurada

I. Presentación y Bienvenida

Descripción de la investigación

Objetivos de la investigación:

II. Presentación del informante

III. Consentimiento del informante

IV. Preguntas según subcategorías apriorísticas

Adaptación	¿Cómo debería implementar, la universidad en nuestros días, los requisitos que le permitan adaptarse a una adecuada enseñanza virtual?
Mitigación	¿Cómo se podría mitigar aquellos procesos engorrosos que nos permiten brindar calidad de servicio educativo?
Mejora	¿Desde su experticia cuáles son aquellos procesos de mejora que se debería realizar si pretendemos brindar calidad de servicio educativo desde la universidad?
Accesibilidad	¿Cuáles deberían ser las medidas que permitan dar acceso a una enseñanza no presencial que propicien calidad de servicio educativo?
Conectividad	¿Qué actividades sugiere que se desarrollen para garantizar la calidad del servicio del educativo con relación a la conectividad?
Cumplimiento de la Planificación	¿Cómo podríamos verificar el adecuado, oportuno y correcto cumplimiento de lo planificado para velar por la calidad del servicio educativo?
Evaluación de Resultados	La evaluación de los resultados fortalece la corrección o cambio de rumbos en una gestión. En su opinión, ¿cómo se podría mejorar esta verificación de los procesos en pos de la mejora de la calidad del servicio? ¿En cuanto a las evaluaciones virtuales de los estudiantes como se podrían mejorar?

V. Agradecimiento

Anexo 4: Ficha Técnica del instrumento:

Enseñanza Virtual desde el enfoque de calidad educativa en instituciones educativas de nivel superior

Nombre	: Entrevista para interpretar la calidad educativa de la enseñanza virtual en instituciones educativas de nivel superior
Objetivo	: Interpretar la calidad del servicio educativo de la enseñanza superior en tiempos de virtualidad
Informantes	: Estudiantes de pregrado
Administración	: Individual
Tiempo de duración	: 40 minutos
Contenido	: Presentación, descripción, objetivo general, categorías, subcategorías apriorísticas, y preguntas

Anexo 5: Guía de entrevista semiestructurada estudiantes

I. Presentación y Bienvenida

Descripción de la investigación

Objetivos de la investigación:

II. Presentación del informante

III. Consentimiento del informante

IV. Preguntas según subcategorías apriorísticas

Actitud	¿Percibe una actitud positiva en la dinámica de las clases y siente que el servicio educativo viene siendo de calidad
Competencia	¿Percibe que usar recursos didácticos digitales ¿mejora el proceso de enseñar y aprender?
Contenido del plan de estudios	¿Percibe una relación directa entre lo que se enseña y aprende; y este aprendizaje le es útil para el desarrollo de sus competencias profesionales o de las competencias profesionales de los estudiantes?
Instalaciones y equipamientos	¿Siente que el campus virtual donde se construyen el aprendizaje satisface sus necesidades y expectativas? Explique el por qué
Organización de la enseñanza	A su buen entender ¿las metodologías aplicadas y los recursos usados propician construcción de aprendizajes significativos. Explique cómo así ¿Cómo debería ser la evaluación en la virtualidad?

V. Agradecimiento

Anexo 6: Carta de presentación



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 8 de noviembre de 2021
Carta P. 1199-2021-UCV-VA-EPG-F01/3

Doctor
Juan Carlos Benites Azabache
Director de la Escuela Académico Profesional de Tecnología Médica

Universidad Privada Norbert Wiener

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a CABREJOS CHILGE, GABRIEL EMIGDIO; identificado con DNI N° 08133553 y con código de matrícula N° 6000134306; estudiante del programa de DOCTORADO EN EDUCACIÓN quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de DOCTOR, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

"Enseñanza Virtual desde el enfoque de la calidad educativa en instituciones educativas de nivel superior"

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador CABREJOS CHILGE, GABRIEL EMIGDIO asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Orangel Trujillo Vergas, MBA
Jefe (e)
Escuela de Posgrado
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



Anexo 7: Carta de presentación



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 8 de noviembre de 2021
Carta P. 1200-2021-UCV-VA-EPG-F01/3

Doctor
Jesus Humberto Tamariz Ortiz
Director de Escuela de Tecnología Médica
Universidad Peruana Cayetano Heredia

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a CABREJOS CHILGE, GABRIEL EMIGDIO; identificado con DNI N° 08133553 y con código de matrícula N° 6000134306; estudiante del programa de DOCTORADO EN EDUCACIÓN quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de DOCTOR, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

"Enseñanza Virtual desde el enfoque de calidad educativa en instituciones educativas de nivel superior"

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador CABREJOS CHILGE, GABRIEL EMIGDIO asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Ornelio Trinidad Vergas, MBA
Jefe (e)
Escuela de Posgrado
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



Anexo 8: Certificados de validez de la Guía de entrevista semiestructurada



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de la Guía de Entrevista Semiestructurada

Observaciones: Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: colocar (X) donde corresponda

Claridad	X
Pertinencia	X
Relevancia	X

Apellidos y nombres del juez validador:

Dr. Padilla Caballero, Jesús Emilio Agustín

DNI: 25861074

Especialidad del validador:

Metodólogo / Temático

Pertinencia:

El ítem corresponde a la subcategoría propuesta.

Relevancia:

El ítem es apropiado para presentar el componente específico del constructo.

Claridad:

Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo.

Lima, 02 de octubre 2021

NOTA: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para recoger información sobre la categoría y subcategorías.

Dr. Padilla Caballero, Jesús Emilio Agustín
Metodólogo / Temático



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de la Guía de Entrevista Semiestructurada

Observaciones: Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: colocar (X) donde corresponda

Claridad	X
Pertinencia	X
Relevancia	X

Apellidos y nombres del juez validador:

Dr. Quinteros Gomez, Yakov Mario

DNI: 41147993

Especialidad del validador:

Metodólogo

Pertinencia:

El ítem corresponde a la subcategoría propuesta.

Relevancia:

El ítem es apropiado para presentar el componente específico del constructo.

Claridad:

Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo.

Lima, 02 de octubre 2021

NOTA: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para recoger información sobre la categoría y subcategorías.

Dr. Quinteros Gómez, Yakov Mario
Metodólogo



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de la Guía de Entrevista Semiestructurada

Observaciones: Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: colocar (X) donde corresponda

Claridad	X
Pertinencia	X
Relevancia	X

Apellidos y nombres del juez validador:

Dra. Calonge de la Piedra Dina Marisol

DNI: 16720776

Especialidad del validador:

Metodóloga

Pertinencia:

El ítem corresponde a la subcategoría propuesta.

Relevancia:

El ítem es apropiado para presentar el componente específico del constructo.

Claridad:

Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo.

Lima, 02 de octubre 2021

NOTA: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para recoger información sobre la categoría y subcategorías.

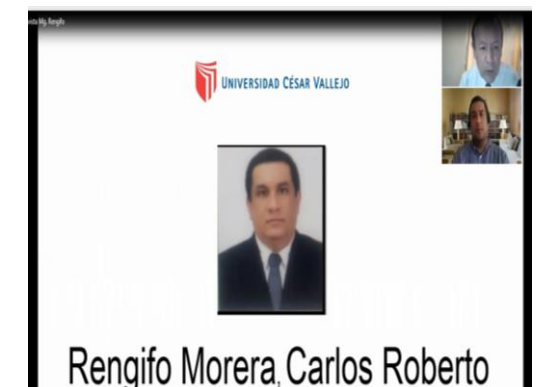
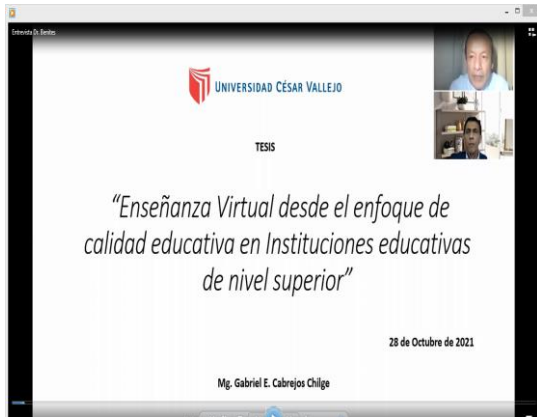
Dra. Calonge de la Piedra Dina Marisol
Metodóloga

Anexo 9: Enlaces de grabación de entrevistas/ Consentimiento informado

Entrevistado	Enlaces de entrevista
E1	https://drive.google.com/file/d/10gdIMMxqIFy-CIpUdeqpfZ6nNSUQpg2B/view?usp=sharing
E2	https://drive.google.com/file/d/1xTzXn0sS8razUoSFEVDMmwu1YAK-EcL6/view?usp=sharing
E3	https://drive.google.com/file/d/1kYQnVmmN623DwKXOa7-c3XM_hAWUdgxU/view?usp=sharing
E4	https://drive.google.com/file/d/1gCGMXNNMax7xmnsSFySzyaio7-VESkdQ/view?usp=sharing
E5	https://drive.google.com/file/d/1jSqXjlvHw4hrES8buLoU2cxhED7aY3gf/view?usp=sharing
E6	https://drive.google.com/file/d/1fu5Q00YzTc4kisQyw4pf5pU93kljEwJj/view?usp=sharing
E7	https://drive.google.com/file/d/1PcLRezqb6btXkEjhRQqO28fY9FyDgvqv/view?usp=sharing
E8	https://drive.google.com/file/d/1IO2tr98_Y2ZAWIVJuW8lKhHy1q0bBwBl/view?usp=sharing
E9	https://drive.google.com/file/d/1jgXbHZIAaTISZpq5PwS8lZnLm9aJQ0l5/view?usp=sharing
E10	https://drive.google.com/file/d/15EtVoASjM5h5gwK3VSpbplm-8oYIMSMn/view?usp=sharing
E11	https://drive.google.com/file/d/1ZSIGJR386j-2ekIT1TVjpVqUvaNET8SM/view?usp=sharing
E12	https://drive.google.com/file/d/1bhH1a4tRArjq6bdf5XuJNb67Uv8pgVOX/view?usp=sharing
E13	https://drive.google.com/file/d/1ZUwY-T7bYv2jI3uKV6gkT83b3bkFi_TS/view?usp=sharing

Autores: Cabrejos y Padilla (2021)

Anexo 10: Fotos de Informantes entrevistados



Fotos de Informantes entrevistados

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Rodríguez Torres, Ricardo Mafalky

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Abarca Dalila

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Alcalde León, Leslie Gladys

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Arnero Yaya, Leslie Karol

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Diga fuerte y claro que acepta la grabacion de esta entrevista

11/06/2021 02:27

Anexo 11: Transcripción de las entrevistas

Entrevista Informante 1: Dr. Juan Carlos Benites Azabache

Director Escuela Académico Profesional de Tecnología Médica

Universidad Privada Norbert Wiener

Doctor en Educación

Fecha de entrevista: 28-10-2021

P1: ¿Cómo debería implementar la universidad en nuestros días, los requisitos que le permitan adaptarse a una adecuada enseñanza virtual?

R1.I.1 Primero que nada es esencial preparar un ambiente virtual que soporte la cantidad de usuarios conectados. Por otro lado capacitar a los docentes en el uso correcto de herramientas virtuales para esta tutoría en línea y por otro lado preparar a los estudiantes sobre cómo continuar con su educación bajo esta metodología y creo que está tercera parte es la más crítica y central de todo este modelo que vivimos ahora porque hay que entender que de no ser así el resultado y que lo hemos vivido es un estudiante desorientado sin referentes entonces aquí es donde debemos proporcionar un mayor soporte para el desarrollo de las competencias y para que él aprenda a manejar las grandes masas de información que se tiene ahora, debemos enseñar progresivamente al estudiante a construir herramientas de búsqueda de información, de estructuración, de comparación, de simulación para que él pueda presentar esta información en forma de datos pero de diferentes formas y más que eso analizarlos e interpretarlos eso sería lo que hemos tenido que hacer realmente para adaptarnos a este nuevo sistema.

P2: ¿Cómo se podría mitigar aquellos procesos engorrosos que nos permiten brindar calidad de servicio educativo?

R2.I.1 Hemos visto que los actores directos de este proceso formativo en la educación superior nos hemos visto rebasados en diferentes ámbitos

particularmente dos primero las condiciones estructurales dentro de estas las tecnológicas la cantidad de dispositivos con la que se ha contado que el espacio geográfico y la conectividad a internet por un lado pero por otro lado y creo yo, también muy importante las posibilidades como personas la socioemocionales, las nuevas formas de aprender las competencias digitales la comunicación la organización eficaz y es en esta organización eficaz donde se tiene que trabajar todavía bastante creo yo por que el alumno ha estado acostumbrado a una educación presencial a ir directamente y que en persona lo atiendan, muy diferente a simplemente presentar un recurso a través de un dispositivo que llega por correo y que ese correo le responda en un determinado tiempo, eso es lo que se tiene que mejorar sobre todo porque no es fácil para el estudiante adaptarse pero tampoco es fácil para la parte administrativa recibir una demanda tan grande de pedidos y tener que resolverlos en tan corto tiempo como quisiera el estudiante. En la universidad se han empezado a implementar una serie de cambios que tienen que ver con tecnología digital, tecnología nos va a permitir en un futuro próximo que todo este recibir de pedidos, solicitudes de parte de los alumnos sean distribuidos rápidamente a las instancias finales para que puedan resolverse y aquellos que únicamente necesiten una respuesta rutinaria el mismo procedimiento tecnológico lo haga, entonces eso creo yo permitirá en cierta manera mitigar esa ansiedad que tienen nuestros usuarios de que se les resuelva rápidamente cierto requerimientos.

P3: ¿Desde su experticia cuáles son aquellos procesos de mejora que se debería realizar si pretendemos brindar calidad de servicio educativo desde la universidad?

R3.I.1 Recordemos que en el espacio universitario se tienen tres estamentos principalmente, el estudiante, el docente y la parte administrativa. ¿Qué mejorar en cada uno de ellos?, en los estudiantes, su competencia digital, si bien es cierto a ellos se les consideran nativos digitales pero hay que enseñarles a utilizar adecuadamente esto porque ya no es solamente para diversión por otro lado tenemos que mejorar su comprensión lectora algo que está muy olvidado en estos tiempos, la forma en que se organizan, que sean más responsables, el que tengan autoaprendizaje por otro lado la parte socioemocional allí tenemos que

incidir bastante porque ellos han sido bastante afectados también con esta situación, debemos conocer sus estilos de aprendizaje y debemos hacer que ellos también tengan una comunicación eficaz, eso creo yo de parte de los estudiantes. En cuanto a los docentes definitivamente las competencias digitales, muchos de la plana docente están en una edad, en grupo etario en el cual pues ha sido difícil adaptarse a esta nueva forma de educación por lo tanto tenemos que seguir fortaleciendo sus competencias digitales además de eso también debemos capacitarlos en estrategias didácticas en educación virtual, que son muy diferentes a las que tenían en la fase presencial; porque no también en competencias socioemocionales porque ellos tienen que adaptarse a esta incertidumbre que se está viviendo, tienen que también ellos fomentar un autoaprendizaje tecnológico, así como el estudiante, ellos también tienen que ser autodidactas y en la parte administrativa se tiene que replantear varias cosas no solamente este cambio de modalidad que se ha dado sino sumar esta propuesta digital a lo que ya se tenía, tenemos que definir una metodología que nos permita facilitar a nuestros estudiantes su aprendizaje en cada una de las ramas del conocimiento por otro lado tenemos que considerar también opciones que se dan por la brecha digital de nuestros propios estudiantes, debemos buscar mantener un mayor interés en nuestro cuerpo docente, capacitarlos en el uso de las tics que haya una comunicación directa y constante entre todos los estamentos y por otro lado también creo yo, que a nivel administrativo debe haber firmeza en las decisiones eso sumado con la empatía para una buena resolución de conflictos es lo que deberíamos hacer

P4 ¿Cuáles deberían ser las medidas que permitan dar acceso a una enseñanza no presencial que propicien calidad de servicio educativo?

R4.I.1 Una de las dificultades a nivel mundial que se ha dado en el aspecto educativo y que ha sido provocada por esta pandemia es la desventaja del acceso a los recursos tecnológicos y dicha situación ha puesto de manifiesto que si bien es cierto la educación es un derecho pues también ha puesto de manifiesto la falta de igualdad entre los grupos sociales, en el caso nuestro la universidad sobre todo alberga estudiantes de mando medio hacia abajo por lo tanto hemos sido nosotros partícipes de esta desigualdad que ha sido bastante evidente

entonces si queremos mejorar la calidad de la educación tendremos que empezar por ahí propuestas que disminuyan esta falta de igualdad entre estos grupos sociales que permitan un mejor acceso tecnológico de nuestros estudiantes y definitivamente instaurar propuestas que van a tener que estar de la mano con propuestas del ejecutivo para que se disminuya esta brecha y de esa manera poder brindar una educación de calidad.

P5 ¿Qué actividades sugiere que se desarrollen para garantizar la calidad del servicio del educativo con relación a la conectividad?

R5.I.1 En la crisis sanitaria que estamos viviendo se han visto impactadas una de ellas es la educación entonces si queremos garantizar como te decía una entrega educativa ininterrumpida para nuestros estudiantes entonces nos hemos visto obligado a cambiar la metodología tradicional de enseñanza que era presencial por herramientas y plataformas digitales, pero no hay que olvidar que este pasar al uso de herramientas digitales ha traído como consecuencia por un lado lo que comenté esa brecha que hay en el acceso a la conectividad pero por otro lado y algo que no nos hemos puesto a pensar con detenimiento es que teníamos una población de personas discapacitadas entonces que tanto ellas pueden verse insatisfechas con esta accesibilidad tenemos invidentes y la educación digital no está hecha para ellos. Tenemos por otro lado personas con otro tipo de discapacidades algunos con la falta de algunos miembros entonces todo ello ha impactado entonces cuando hablamos de accesibilidad tenemos que pensar uno en la brecha digital a la cual puede hacer los estudiantes pero por otro lado también como estas personas con discapacidad se han visto impactadas entonces es complicado, si bien es cierto con el apoyo del ejecutivo podemos trabajar en la parte de accesibilidad a la conectividad pero la otra trabajar con personas con discapacidad quizá sea muy complicado difícil y creo yo que y deberíamos que buscar alternativas para ello.

P6 ¿Cómo podríamos verificar el adecuado, oportuno y correcto cumplimiento de lo planificado para velar por la calidad del servicio educativo?

R6.I.1 Es indispensable trabajar con una matriz de indicadores donde se consigne los objetivos de calidad, momentos de la medición y la meta a alcanzar.

P7 Las evaluaciones de los resultados fortalecen la corrección o cambio de rumbos en una gestión. En su opinión, ¿Cómo se podría mejorar esta verificación de los procesos en pos de la mejora de la calidad del servicio?

R7.I.1 Las auditorías internas son parte de una cultura de calidad, ello nos permite hacer un seguimiento de los procesos, como se están realizando, realizar las acciones correctivas al mismo y proponer los planes de mejora continua.

P8. ¿Cómo debería ser la evaluación en la virtualidad?

R8.I.1 Ese es un gran problema en la cual hemos tenido no quejas sino reclamos en todos los estamentos, los estudiantes por qué dicen de que no pueden acceder a sus evaluaciones muchas veces por falta de conectividad o porque simplemente esta emergencia sanitaria por otro lado le han traído a nuestros estudiantes que son del sector salud les traído como consecuencia que turnos dispares en su centro laborales, de parte los docentes el hecho de que se ven afectados en las facilidades que tienen que dar al estudiante y en el cómo estas evaluaciones pueden prestarse a plagios y en la parte administrativa porque se tiene que resolver todos sus conflictos entonces creo yo que aquí el trabajo de la universidad tiene que ver sobre todo con mejorar los criterios de evaluación tienen que cambiarse, estos criterios ya no tienen que estar atados por un mayor peso en cuanto a los exámenes en las evaluaciones sino que tendrá que darle mayor peso probablemente a la participación, el empleo del criterio de alumno . Hay que recordar también que esta nueva educación que va a llevar a que el alumno tenga que emplear de mejor manera su criterio él tiene que buscar la forma de aprender. Tiene que identificar qué es lo que necesita quién qué tiene que mejorar. Entonces eso definitivamente no se va a dar con una evaluación tradicional en base a preguntas con objetivos tenemos que cambiar ese tipo de evaluación y es probable que la forma de evaluación tenga que estar más llevada hacia la presentación de trabajos valoración del trabajo de casos clínicos no algo que promueva que el estudiante pueda emplear su pensamiento crítico

Entrevista Informante 2: Dr. Adolfo Atilio Buendía Giribaldi

Vicerrector

Universidad Interamericana para el Desarrollo

Doctor en Educación

Fecha de entrevista: 20-10-2021

P1: ¿Cómo debería implementar la universidad en nuestros días, los requisitos que le permitan adaptarse a una adecuada enseñanza virtual?

R1.1.2 Mira definitivamente tenemos que ponernos en un contexto, el contexto hoy está en la sociedad del conocimiento no está en la era industrial que son totalmente diferentes antes se formó el capital el capital humano hoy hay que formar influenciadores para que compita no solamente a nivel local, regional y nacional sino internacional, justo la pandemia ha acelerado este temario y aparecen estos términos de enseñanza virtual y que los estudiantes a nivel mundial no están preparados para esta enseñanza virtual a pesar de que viene trabajando con sus celulares, sus Smartphone que es donde allí está la memoria y quizá la inteligencia de casi todos estos chicos que están estudiando, ahora porque se presenta este problema cómo dice la pregunta específicamente, después de este aclare ¿Cómo debería implementar la universidad en nuestros días, los requisitos que le permitan adaptarse a una adecuada enseñanza virtual?. Lamentablemente la educación es un tema de largo plazo, entonces si no preparamos a los chicos en la educación básica regular y le damos herramientas para poder interactuar en la universidad lamentablemente en la universidad se pierde mucho tiempo y en el tema virtual por ejemplo al presentarse la pandemia se han presentado efectos allí, muchas brechas y esas brechas son ocasionadas por el problema de la afectación a la salud mental , estrés y a todos los inconvenientes que se están presentando y que la aleja un poco de lo que es la calidad que es el objetivo de tu tesis. La calidad quizás en la sociedad del conocimiento se mide de otra forma, en este caso por ejemplo en nuestro país los chicos están demasiado estresados y como resultado de esto los padres también,

y están leyendo muy poco y están calculando casi nada, les gusta leer muy poco a los estudiantes pero si, vamos a entrar la calidad la vamos a llevar a lo que llamamos la pasión más que el interés, la pasión. La fuerza de esta enseñanza virtual aún todavía no adaptada a la sociedad del conocimiento, pero en otros países ya es así pero aún todavía en el país en el Perú no está la enseñanza virtual que tiene que tener una relación con la inteligencia artificial. Entonces cuando yo hablo de pasión es una fuerza, la pasión es una fuerza disruptiva, estamos entrando entonces al conectivismo, ya no es el constructivismo sino el conectivismo y si no usamos la relación de la metodología investigación acción no vamos a poder conectar la era industrial con la sociedad del conocimiento, entonces que es lo que tenemos que hacer, el estudiante apasionadamente ve su celular, están horas de horas 5, 6, 7 horas con una pasión tremenda entonces nosotros en el sistema educativo orientados hacia la era industrial es muy débil para poder llegar a ese nivel de pasión, de interés siquiera ni al interés, entonces que tenemos que hacer, cambiar estrategias, por actividades blandas llegar a las duras pero que en el nivel de educación básica regular hay que implementar lo que es el algoritmo y las rutas hacia las matemáticas cuánticas es necesario entonces cambiar toda esa estructura de las matemáticas para que podamos armar plataformas de tal manera que podamos interactuar, la interacción lo que se refiere a la implementación, para llegar a la pasión necesitamos orientar la vocación. Esa vocación que se tiene que analizar en la educación básica permite que cuando él sea profesional o tenga una actividad que hacer sea una pasión o sea no sienta el trabajo, es un apasionado así no sentirá el peso de la carga laboral, plenamente va a ser feliz. Cuando hablamos de felicidad, es la aspiración máxima de una sociedad es ser una sociedad feliz.

P2: ¿Cómo se podría mitigar aquellos procesos engorrosos que nos permiten brindar calidad de servicio educativo?

R.2.1.2 Esta parte es un mal que se viene desde la desorganización de la era industrial y el conocimiento. Nosotros en la universidad interamericana estamos organizando lo que llamamos nosotros, porque no hemos sido licenciados por situaciones x, y a veces temas políticos pero que definitivamente estamos presentando un nuevo proyecto para intentar nuevamente licenciarnos, pero cuál

es el cambio que estamos presentando o sea se llama directorio académico. Normalmente estos procesos engorrosos se dan por la interferencia administrativa en el desarrollo académico, digamos que este directorio académico que estamos organizando está integrado por decanos, por asesores, por profesionales especializados para poder lograr el desarrollo académico en un 70 % de gestión académica y un 30 % le da oportunidad a la gestión administrativa que definitivamente no va a interferir mucho en el desarrollo académico. Este tema del manejo administrativo lo tiene que manejarlo pues los sistemas, hay sistemas muy fuertes que manejan casi todo. Estamos en la sociedad del conocimiento necesitamos tener eso. El mundo académico necesita libertad para esto y lógicamente no se presentarán temas engorrosos porque cada decano tiene que ver con sus trámites tanto en el tema académico como en el administrativo, esa es la respuesta.

P3: ¿Desde su experticia cuáles son aquellos procesos de mejora que se debería realizar si pretendemos brindar calidad de servicio educativo desde la universidad?

R3.1.2 En el servicio educativo estamos hablando de calidad del servicio educativo va dirigido al estudiante principalmente si estamos hablando del tema virtual por ejemplo no se le puede dar el 100 % de evaluación al docente ¿por qué? porque como es un tema virtual normalmente cada docente cuando imparte algún curso sus alumnos no tienen cámara él se encuentra solo a veces hablando no sabe que está haciendo, si están escuchando definitivamente en el tema virtual se van a presentar muchos inconvenientes de este tipo. Como nosotros podemos mejorar estos procesos Yo normalmente apuesto por el tema académico. Vamos a hablar de un caso por ejemplo de la universidad interamericana yo soy vicerrector académico, definitivamente yo les digo a ellos cuando hablo del modelo pedagógico exponencial yo soy un espiral, los decanos son otro espiral, los alumnos son otro espirales y es una interacción de conexiones que yo debo tener con mis decanos, debo tener con mis estudiantes sobre algún tema, esa conexión se convierte en un algoritmo y ese algoritmo en un conocimiento profundo, que nos lleva a la inteligencia artificial, entonces estos procesos virtuales la verdad es que no están para estos momentos de la sociedad del

conocimiento, se puede de repente utilizar primitivamente en la era industrial podría ser pero todo el tema virtual que se aplicó en la etapa de la pandemia realmente ha generado más problemas, brechas, hay miles de millones de chicos que están fuera de los sistemas educativos, realmente el impacto ha sido tremendo, lamentablemente los políticos no están en la capacidad de solucionar estos problemas porque el político nunca se preparó para la educación, la verdad que los procesos de mejora se tiene que dar específicamente allí. El estudiante necesita utilizar sus conocimientos ocultos como yo les digo, esos conocimientos ocultos se dan por estimulación, en la UNID, con mis estudiantes hay ejes por ejemplo el día mundial del agua, el día mundial del ambiente, ellos hacen sus videos, sus tic toc, Instagram y están publicando constantemente, esa es la evaluación del 40 % el grupo de gestión académica, que no son los profesores ellos manejan un 40 a 60 % de la evaluación y hay un grupo de gestión académica que tuvo que suplantar y solucionar el problema de que no podían hacer prácticas los estudiantes, nosotros manejamos farmacia y enfermería entonces los estudiantes tenían que desarrollar con el grupo de gestión academia algunas prácticas, algunas soluciones a los problemas, y que el profesor evaluaba solamente el 60 % y nosotros teníamos el 40 %, es un juego que se llama, sino es un tema que llamamos un sistema de evaluación para el estimular el emprendimiento, es otro de los objetivos de los influenciado res

P4: ¿Cuáles deberían ser las medidas que permitan dar acceso a una enseñanza no presencial que propicien calidad de servicio educativo?

R.4.1.2 Bueno mire y eso por ejemplo nosotros lo estamos aplicando en el proyecto que vamos a usar este 2022 en el colegio que se llama ciencias básicas para la gobernanza de la inteligencia artificial, hemos unido lo que plantea la ONU en el años 2022 que es el año internacional de las ciencias básicas lo hemos conectado a la OECD que tiene un programa se llama gobernanza para la inteligencia artificial. Entonces qué medidas se deben tomar, si vemos la inteligencia artificial, es peligrosa como inteligencia artificial sino observamos al ser humano el tema social porque si vemos un cierto efecto de las tecnologías en los niños y los jóvenes que los aleja de la realidad entonces es complicado porque al alejarse de la realidad pueden haber algunos comportamientos inadecuados en

el futuro por eso siempre hay que tener presente al ser humano que una persona social que está interactuando con otros y eso el sistema ese de enseñanza no presencial correcto, ha agravado más ese problema, lo ha agravado tremendamente y la verdad es que no sé yo les digo para propiciar la calidad educativa tenemos que ver dos contextos la sociedad industrial o la sociedad del conocimiento, dos contextos diferentes y allí les digo por ejemplo la SUNEDU como evalúa las universidades para licenciarlas o no con las mediciones con los indicadores de la era industrial, entonces puede evaluar una universidad que tiene que insertarse en la sociedad del conocimiento, evaluarlos con los mediciones de la era industrial, la verdad que allí yo discrepo con SUNEDU, de la forma como ha evaluado a las universidades en el Perú y en el mundo, esta es una ola que viene y definitivamente no está observándose los resultados de este impacto que está ocasionándose en niños y jóvenes, terrible el tema y el resultado va a ser fatal, es donde necesitamos más competencias más capacidades más espíritu emprendedor lamentablemente estamos atentando contra eso

P5: ¿Qué actividades sugiere que se desarrollen para garantizar la calidad del servicio del educativo con relación a la conectividad?

R.5.1.2 Mira , actividades, simple y llanamente cuando yo hablo de la metodología de investigación acción del tipo emancipatorio es la única llave para salir de la sociedad de era industria a la sociedad del conocimiento es donde la comunidad educativa tiene que ser libre, libre totalmente libre y quizá oponerse a los sistemas que afectan el tema de la dinámica de la enseñanza aprendizaje, es la libertad y en esta metodología que necesitamos entrar al tipo emancipatorio que es vital que está inclusive considerado en este nuevo decreto supremo que indica donde se aprueba la política general del gobierno y donde definitivamente hay que reducir brechas, promover nuevas curriculas, promover la transformación dice, hay que leer, esto es importante y en el punto 4.2 habla de que hay que transformador administrativamente y académicamente las universidades. Este decreto supremo, 40 años que tengo como educador nunca lo vi pero yo lo veo como una potencia para el cambio y realmente nosotros apoyamos no estamos simplemente y llanamente oponiéndonos por oponer hay que apoyar en contenido, para mí promover las transformaciones es importante, ahora estas actividades por

ejemplo que surgen son actividades que definitivamente sirven para que toquen los celulares los espacios que a los chicos les apasiona entonces por inteligencia artificial, podemos llegar a los smarphone podemos llegar a los estudiantes estratégicamente y un estudiante si no quiere ir al aula que vaya al patio que vaya a cualquier lugar donde a él le complace porque es una persona libre, un ciudadano que lógicamente tenemos que ir formando también como actividad, pero es ciudadano con una ciudadanía activa para la vida digital que es otro proyecto dentro de las actividades, esta ciudadanía activa para la vida digital es todo un trabajo que surge de la educación básica regular, ustedes no pueden poner a la educación cívica como un curso de relleno es un curso muy importante para formar ciudadanos entonces tienen que participar las facultades de derecho, los abogados que van a salir deben incursionar en los colegios a enseñarles deberes y derechos a un estudiante cuando contraen matrimonio, ser un ciudadano responsable que es lo que realmente necesitamos. Esta es una de las actividades importantes no solo para la calidad del servicio educativo sino para la conectividad, la ciudadanía activa y luego actividades propias de su pasión, imagínese que el rector de una universidad haga tik tok con un grupo de alumnos de la universidad, eso es la realidad hoy, eso es la estimulación, el chico tiene que sentirse respaldado, lógicamente como estamos arraigados en la era industrial estamos allí simple y llanamente malformado a los estudiantes y no estimulándolos

P6 ¿Cómo podríamos verificar el adecuado, oportuno y correcto cumplimiento de lo planificado para velar por la calidad del servicio educativo?

R.6.1.2 Para evaluar el cumplimiento de lo planificado, se requiere una reflexión sobre la acción evaluada, ayudada por la discusión entre los miembros del grupo. La reflexión del grupo puede conducir a la reconstrucción del significado de la situación social y proveer la base para una nueva planificación y continuar otro ciclo. Esta modalidad permitirá evaluar el desarrollo teórico práctico de las asignaturas en la modalidad no presencial virtual. Evaluación Actitudinal 20%, Evaluación Procedimental 20%. Este aprendizaje emergente dentro del Modelo Pedagógico UNID, donde se considerará como alta calificación a los que utilice leyes o teorías y está a cargo del Comité de Gestión Académica, mediante la

presentación de Trabajos Colaborativos donde se evaluará al Docente y Estudiantes en dos aspectos la conexión y la síntesis.

P7 Las evaluaciones de los resultados fortalecen la corrección o cambio de rumbos en una gestión. En su opinión, ¿cómo se podría mejorar esta verificación de los procesos en pos de la mejora de la calidad del servicio?

R.7.1.2 Para verificar los procesos se requiere de una plataforma digital donde se buscará las conexiones y las redes.

P8. ¿Cómo debería ser la evaluación en la virtualidad?

Estamos desarrollando con la filial de los estados unidos. En las evaluaciones que sean como nosotros decimos de manera lineal. Las evaluaciones dentro de lo que puede significar la libertad a los estudiantes, se tiene que realizan en el día a día y no solamente en un momento en que utiliza la memoria si te acuerdas no te acuerdas, esas modalidades memorística están En la era industrial, en la sociedad del conocimiento donde están inteligencia artificial es otro tipo de evaluación por ejemplo Un alumno enviándome una pregunta por su smarfhone pero esa pregunta va hacia una base de datos ,pero esa preguntaba es sobre su tema vocacional Inicialmente en educación básica regular y luego en la universidad sobre qué curso tiene mayor interés por ejemplo a mí me gusta más el tema de farmacia o me gusta más la producción de productos farmacéuticos o a mí me gusta más lo que es parte de la malla, hay gente que quiere incursionar en su malla, va haciendo preguntas, haciendo tic toc o participaciones, aportes videos sobre el trabajo del día a día entonces es lo que las plataformas deberían ir captando y evaluando, entonces una pregunta puede aparecer a un momento y te doy un minuto para responder y no esos sistemas memorísticos sino que la inteligencia artificial va a sacar su vocación su interés su pasión, son evaluaciones sobre su pasión, es por eso que nosotros tenemos este modelo pedagógico esta evaluación para estimular el emprendimiento. Este emprendimiento quizás esta en la era industrial pero es un emprendimiento excelente, es un emprendimiento de influenciadores totalmente diferente al emprendimiento a la innovación que se dice es otra cosa, necesitamos tener

entonces esta parte de la evaluación pero lo que nos indica la metodología evaluación-acción de tipo emancipatorio la libertad total para el aprendizaje, tratar de llegar a los conocimientos ocultos de los estudiantes mediante ciertas estrategias tratando de ver sus intereses superiores principalmente que es un nivel muy alto, acuérdense cuando se cayó Face, el WhatsApp eso ocasiono un impacto terrible, por eso que estamos haciendo en educación, todo lo que tiene que ver con evaluación tiene que ir en función a la sociedad del conocimiento

ENTREVISTA INFORMANTE N.3 Dr. JAIME ERNESTO CHAVEZ HERRERA.

Coordinador académico

Universidad Norbert Wiener

Maestro en Salud Pública

Fecha de entrevista: 12-10-2021

P1: ¿Cómo debería implementar la universidad en nuestros días, los requisitos que le permitan adaptarse a una adecuada enseñanza virtual?

R1.1.3 Bueno hay que considerar en mi opinión 3 aspectos uno es el aspecto del docente, otro es aspecto del alumno y otra es la conectividad. Los docentes tenemos en nuestra casa de estudio y la citó como ejemplo un sistema llamado sistema Canvas en el cual podemos conectarnos con los alumnos en cualquier momento del día y la noche. Y esto es de gran facilidad y los alumnos tienen acceso por este sistema para la comunicación en tiempo real y además tenemos nosotros la opción de poder grabar las sesiones entonces el alumno que ante esta situación distinta de la humanidad que es la pandemia y la conectividad virtual para las clases pueden acceder a estas en forma sincrónica presencial o en forma asincrónica revisando las grabaciones, creo que es un muy buen avance el que nuestra casa de estudios ha puesto en práctica a raíz de esta situación mundial.

P2: ¿Cómo se podría mitigar aquellos procesos engorrosos que nos permiten brindar calidad de servicio educativo?

R2.1.3 La tramitología en nuestro país hace que muchas veces te dificulte el acceso oportuno para diferentes sesiones académicas en este caso para las clases. Entonces yo creo que el tener un sistema operativo de acceso las clases es fundamental. Un sistema sencillo que muchos o todos los alumnos tienen acceso a internet todos los alumnos tienen acceso al Meet todos tienen acceso al zoom entonces esta plataforma son oportunidades para poder facilitar y es muy interesante que puedan comulgar esta plataforma porque a veces un alumno no

podría tener un acceso una de ellas, pero podría acceder al otro entonces lo que queremos es simplificar. Cuando hacemos el doctorado, yo estoy haciendo el doctorado ahora quiero tener a través de un clic el acceso mis clases quiere decir a través de un clic en acceso a mis docentes y entonces cuando me piden una serie de requisitos ahí como que nos desmotivados lo mismo ocurre con las clases, con los archivos que se cargan, hay diferentes formas. Yo le cuento muy rápidamente que en la casa de estudios donde yo estoy siempre le pedimos que también por el WhatsApp nos comparten los docentes las lecturas, las clases una forma rapidísimo del WhatsApp de poder acceder en el mismo teléfono por ejemplo lo que no ocurre cuando hay que ingresar a través de la plataforma que es obligatorio académicamente porque es evidencia y nos pide SUNEDU también que están colgados en la plataforma pero también podemos complementar todo ese recorrido que es engorroso incluso uno se olvida la contraseña o se olvida su usuario y se produce retraso entonces el acceso WhatsApp es útil en esos casos.

P3: ¿Desde su experticia cuáles son aquellos procesos de mejora que se debería realizar si pretendemos brindar calidad de servicio educativo desde la universidad?

R3.I.3 Consideró que el principal aspecto de mejora tiene que ser enfocado en el alumno la razón de ser de la universidad, de las universidades son los alumnos entonces nuestros alumnos muchas veces tiene diferentes actividades, son un sistema único y complejo que procura interactuar con el sistema universitario. Entonces nuestros alumnos trabajan, nuestros alumnos son padre de familia, nuestros alumnos son sostén de la casa, tienen diferentes roles son esposos, a veces tienen que trabajar en 2 lugares, 1, 2 o 3 lugares entonces si nosotros vemos más allá del código 21202020 vemos a la persona y abordamos de repente a través de las tutorías lo es el conocimiento más profundo del alumno, podremos entender en sus diferentes dimensiones y podremos fortalecer el vínculo creo que fortalecer el vínculo la fidelización de alumno que el alumno quiera a su universidad va a facilitar mucho los procesos de aprendizaje y enseñanza.

P4: ¿Cuáles deberían ser las medidas que permitan dar acceso a una enseñanza no presencial que propicien calidad de servicio educativo?

R4.I.3 La enseñanza ideal es la que tradicionalmente hemos tenido en un aula en un ambiente mirándonos tocándonos pon una palmada en el hombro, siendo testigos presenciales de la ponencia, interactuando ahora lo hacemos con una aparato frente a nosotros entonces es sumamente complicado y estar 2, 3, 4 ,5 horas académica sentados frente a un celular con la conectividad que se va con lo que significa no tener acceso directo cómo lo hacíamos en aula no entonces yo considero que en el tema no presencial tenemos que fortalecer la comunicación, la comunicación entre el docente y el alumno. Particularmente le comentare mi experiencia yo dedicó los 10 a 15 primeros minutos de clases al diálogo, a la empatía , al preguntarle los alumnos cómo están cómo se sienten al recordarles mis teléfonos mi correos el WhatsApp a preguntarle si le leyeron no leyeron entonces a invitarlos a que revisen las clases grabadas hacerles un recordaris, todo eso es una tarea así les un récord esto es estrategia uy complicada, lo más fáciles pues leerles las diapositivas y comenzar a desarrollarla, quien no domina mejor el tema mejor que nosotros que somos docentes podemos explicar de memoria las diapositivas pero los que no podemos explicar de memoria el quien no está escuchando quien nos está atendiendo. Muchas veces nuestros alumnos tienen en el audífono en el oído pero las manos en sus actividades diarias entonces escuchan la mitad de lo que es lo que decimos es por eso que en si consideró desde mi experiencia personal que es importante el reforzamiento y pedirles a ellos ahora por ejemplo yo estoy pidiendo a mis alumnos desde la segunda parte del curso que antes de cada clase me presenten cuadro sinóptico, del tema a desarrollar entonces los estoy obligando a que por lo menos se tomen el tiempo en escribirlo en diagramarlo y después ya vamos de frente eso se llama exploración de saberes previos a la sesión pero una va descubriendo redescubriendo y de acuerdo a lo que vemos en el campo vamos tomando medidas de mejora continua.

P5: ¿Qué actividades sugiere que se desarrollen para garantizar la calidad del servicio del educativo con relación a la conectividad?

R5.I.3 Por lo menos hacer un censo, un censo informático con nuestros alumnos preguntarles cuantos tienen computadoras cuantos se conectan por el celular me paso una experiencia poco frecuente, estaba tomando examen y una alumna me escriben y había comenzado el examen que estaba colgado en la plataforma y tenían media hora para hacerlo y la alumna me escribe y me dice que estoy en el micro y no puedo acceder al sistema entonces me escribió varias veces percibí su angustia su deseo de e cumplir con el examen sentí como profesor que había estudiado me pedía que le mande la prueba impresa en un WhatsApp quizás entonces creo que lo primero que tenemos que hacer es hacer un mapeo de nuestros alumnos, un mapeo de cuál es su soporte informático de ellos y además saber muy a groso modo su carga laboral que tienen por qué el sistema es muy frío y te dice el examen es de tal hora a tal hora y si usted lo da lo da, si no lo da no tiene nota, pero la calidad si no va impregnada a su vez de su hermana gemela que es la calidez y entendemos la calidez como un gesto de empatía hacia quienes están con nosotros, entonces robotizamos y el enfoque que tenemos que aplicar ahora es un enfoque sistémico de los procesos y los sistemas como conjunto de elementos viven en los alumnos viven en los docentes y tenemos que hacer que esos sistemas hablen que sean sistemas abiertos. Si yo supiera que mi alumno tiene dificultades de conectividad en un horario específico quizás podríamos negociar con ellos el día del examen, sabemos que las universidades nos ponen en horarios de exámenes y los horarios de examen son horarios fijos pero arte podría ser hablar, ponerse de acuerdo de repente en un horario que no sea el horario habitual pero que le garantice a todos el estar conectados.

P6 ¿Cómo podríamos verificar el adecuado, oportuno y correcto cumplimiento de lo planificado para velar por la calidad del servicio educativo?

R6.I.3 Elaborando indicadores de Calidad apropiados al tema que sean aplicados según programación pre establecido.

P7 Las evaluaciones de los resultados fortalecen la corrección o cambio de rumbos en una gestión. En su opinión, ¿cómo se podría mejorar esta verificación de los procesos en pos de la mejora de la calidad del servicio?

R7.I.3 Evaluar los resultados en forma programada. Socializar oportunamente los resultados. Elaborar un plan de mejora continua basada en los resultados obtenidos.

P8. ¿Cómo debería ser la evaluación en la virtualidad?

Creo que la evaluación tiene que reforzar lo que los chicos que están aprendiendo. Creo que las evaluaciones son y debe ser diferente de acuerdo la circunstancia, estamos en una pandemia. Tomar evaluaciones especiales que midan el saber por supuesto, estamos formando profesionales de las ciencias de la salud y tienen que saber pero tenemos que dirigirle esas evaluaciones para que sean saberes no traumáticos que sean saberes que se desarrollen en el aspecto práctico, en el aspecto de la casa y yo le digo a mis alumnos que el primer beneficiado con esta clase tiene que ser usted. ¿Cuánto tiene de presión arterial su papá? ¿Cuánto tiene de glucosa la abuelita? ¿Cuánto es tu perímetro abdominal? Cuanto de índice de masa corporal tiene usted? Entonces los hago pensar en la utilidad del curso. La evaluación no puede estar orientada al memorismo, al paporreteo, porque es mas en virtualidad pueden tener la copia al costado dar el examen perfectamente pero estamos dando un examen de transcripción nada más, cuando el verdadero examen que queremos es el de consciencia de ellos y que lo poco o mucho que le enseñamos le sirva. Me quedo con una experiencia de un estudiante de segunda especialidad que me dijo yo recuerdo cuando me enseñó sobre dengue y recuerdo estoy lo otro, entonces que mejor evaluación.

ENTREVISTA INFORMANTE N.4. Mg. SEGUNDO LEON SANDOVAL

Director de Investigación y Transferencia Tecnológica

Universidad Privada San Juan Bautista.

Maestro en Enfermedades Infecciosa y tropicales

Fecha de entrevista: 14-10-2021

P1: ¿Cómo debería implementar la universidad en nuestros días, los requisitos que le permitan adaptarse a una adecuada enseñanza virtual?

R1. I.4 Es una pregunta compleja de contestar porque involucra varios estamentos dentro de la universidad, no involucra solo la preparación del docente sino también la parte administrativa. Las universidades venían ya antes de la pandemia de un proceso de virtualización en la educación, puesto que la ley universitaria y las directivas de SUNEDU, establecen un porcentaje de clases virtuales para cada una de las carreras que quedó establecido con el treinta por ciento, esto ya significaba que las universidades tenían que invertir en tener campus virtuales, de hecho, algunas universidades ya tenían campus virtuales antes de la pandemia, y algunas se vieron forzadas a implementarlo. Pero ante la pregunta, ¿Cómo deben implementarlo? en realidad creo que en la implementación de cualquier proceso sobre todo de este tipo de cosas o virtuales de educación pasan para mí por cuatro estamentos que son importantes y se tiene que tomar en cuenta. El primer estamento es el estudiante, quiero decir que el estudiante tiene que estar preparado para la virtualidad, ojo que en el Perú hablamos de que las personas usan mucho el internet que tenemos acceso a celulares, etcétera, en el Perú hay 70 millones de teléfonos circulando, pero eso no significa que las personas sepamos usar adecuadamente el Internet, más allá de las redes sociales y llamadas telefónicas, o llamadas por otras plataformas; los peruanos no sabemos usar plataformas inteligentes en nuestros teléfonos inteligentes, ojo, en promedio el estudiante tiene que estar preparado para usar una plataforma virtual y en ese sentido todavía tenemos mucho analfabetismo tecnológico, el egresado del colegio, antes de pagar la pensión de la universidad

debería con facilidad integrarse a la enseñanza virtual, ojo que no solo estoy hablando de la clase, sino también de la lectura, estamos hablando de las tareas virtuales, estamos hablando del acceso a la biblioteca virtual, estamos hablando de acceder a diferentes herramientas con las cuales el estudiante puede ahora tener una puerta abierta a la virtualidad. El segundo estamento importante es la capacidad de internet que tiene el medio peruano, es que nosotros no tenemos una capacidad en número de megas adecuada, para transmitir vídeo, transmitir voz al mismo tiempo, para que la conectividad se permita en la comunidad, en el sentido de que nuestra carga comunitaria de datos que podemos transmitir es baja todavía, pero si vamos a distritos como Miraflores, por ejemplo, en Lima, de hecho que la carga es mucho más alta que permite una mejor conectividad, pero si vamos a Carabaylo, San Juan de Miraflores, Villa el Salvador, la conectividad es mala, pero a eso, hay que sumarle que en el Perú no tenemos tarifa plana de Internet, todos pagamos una tarifa diferenciada de acuerdo al servicio que queremos recibir, en ese sentido los que quieren mejor servicio pagan más, y el que no, paga menos, pero es un servicio malo; la conectividad siempre tiene varios temas negativos. El tercer estamento es la administración de la universidad, aquí es importante la capacidad que tiene los gestores dentro de la universidad para implementar herramientas tecnológicas permanentemente, y ese estamento se tiene que cumplir de manera constante, Lo otro son las afinidades que brindan la sociedad, el medio social creo yo, para que se pueda brindar esa educación virtual, por ejemplo, allí entran los padres, hogares, la familia, amigos y todo lo demás. Hoy en día, te lo digo porque soy docente universitario casi todos mis alumnos trabajan y aprovechando el tema de las clases virtuales, todos están trabajando, entonces cuando tú dictas clases, todos están aparentemente conectados, pero nadie te presta atención, porque todos están trabajando, haciendo algo adicional, entonces, cuando tú le pides intervenir, te dicen, profesor disculpe, pero estoy en mi trabajo, profesor disculpe pero no tengo micro, estoy en la calle con mi mamá en el centro de salud, estoy de guardia, etc. Entonces la virtualidad no significa hacer dos cosas al mismo tiempo, la virtualidad significa prestar atención como si fuera de manera presencial, pero desde tu casa, o sea prestarle la misma atención. Entonces socialmente en el Perú, no hemos estado preparados para asumir tareas desde la virtualidad y no solo en el tema de

educación. Creo que esas cuatro cosas son una combinación que se tienen que tener consideración para implementar el tema de la virtualidad universitaria.

P2: ¿Cómo se podría mitigar aquellos procesos engorrosos que nos permiten brindar calidad de servicio educativo?

R2. I.4 En realidad va a depender a que le llamamos procesos engorrosos, nosotros hacemos investigaciones en la universidad y una de las cosas que a la gente le parece engorrosa, sobre todo a los estudiantes, es que la ley ahora exige, que las personas se gradúen con una tesis o proyecto de investigación, entonces los trámites les parece engorrosos. El facilismo en el cual lo hemos sumido, es un facilismo social, de tener las cosas inmediatamente, hace que asumamos que siempre vamos a tener las cosas de manera fácil, es decir, si soy un adolescente que ingresa a la universidad, ¿Cuál es mi perfil?, en una casa de clase media, mi perfil es tengo Netflix u otra plataforma de televisión y puedo ver las series que quiera, en el momento que yo quiera solamente haciendo clic en el control remoto, puedo tener la comida en la puerta de mi casa si llamo. Entonces parte del sistema engorroso no es un sistema engorroso, es algo normal que tiene sus pasos y tiene sus trámites. Tenemos que respetar esos cambios, ahora, la otra parte que es importante discutir es el tema de ¿Cómo el estudiante y el docente se enganchan en el tema de la virtualidad? porque muchos docentes no estábamos preparados para esto y muchos estudiantes tampoco estaban preparados como ya he mencionado, pero además las universidades no lo estaban, entonces en ese sentido hay muchos procesos que se tienen que empezar a promocionar y ahí tenemos que trabajar mucho en los siguientes años, en resolver esta brecha y analfabetismo digital en niños y adolescentes para que lleguen a la universidad; no solamente a la universidad sino también al trabajo porque ahora en muchos países el cincuenta a setenta por ciento del trabajo se ha adaptado a lo virtual, se ha transformado a lo virtual y han dejado las oficinas. Eso implica un esfuerzo distinto a lo que usualmente solíamos hacer.

P3: ¿Desde su experticia cuáles son aquellos procesos de mejora que se debería realizar si pretendemos brindar calidad de servicio educativo desde la universidad?

R3.I.4 Hay varias mejoras que se pueden hacer en diferentes ámbitos, tanto académicos como no académicos, yo creo que, si la universidad quiere mejorar en educación en general, lo primero que tiene que mejorar es la preparación complementaria del estudiante. ¿Por qué hablo de formación complementaria?, porque normalmente cuando un estudiante va a la universidad piensa en la carrera que va a estudiar, esa carrera que va a estudiar requiere de información complementaria, ¿Cuál es esa información complementaria? El estudiante necesita saber computación, no solamente saber manejar el computador para abrir el Google y otras palabras en Word, sino además tiene que saber usar el software de editor de texto, de editor de cálculo, para hacer las presentaciones en multimedia, tiene que saber hacer dibujos en la computadora, es decir entrenar digitalmente y eso no lo enseñan en todas las carreras, eso se brinda desde la escuela o en la casa, y el alumno tiene que traerlo, o sea esa educación complementaria la universidad también la puede dar. La segunda parte es brindar bibliotecas y recursos bibliográficos en general, el manejo de gestores bibliográficos, acceso a la biblioteca, búsqueda de revistas, búsqueda bibliográfica, manejo de fuentes biográficas, sistema Vancouver, sistema APA, eso no es parte de la formación de la carrera, es parte de la formación complementaria que el estudiante tiene que saber para cualquier curso. Entonces ese entrenamiento tiene que darlo la universidad y tiene que mejorar. Lo otro que tiene que ver la universidad es el tema de equidad, es importantísimo, la universidad tiene que estar preparada para recibir alumnos con alto poder adquisitivo, estoy hablando de las universidades públicas y alumnos con bajo poder adquisitivo, entonces esto significa que, si el alumno tiene bajos recursos, la universidad debería poder proporcionarle recursos a ese estudiante para que tenga acceso a lo que la universidad le está ofreciendo. Si el alumno no tiene computadora, la universidad le puede brindar una computadora, como sucede en muchos países donde todos los universitarios independientemente de su condición social tienen o no tienen acceso a una computadora para que puedan hacer sus clases, el que tiene dirá no la necesito no me la des y el que no tiene la recibirá con gusto, pero ahí el tema de la honestidad peruana siempre genera dudas, pero hay universidades que lo han practicado muy bien este año, la Universidad de Lima, Universidad Nacional de Ingeniería (UNI), Universidad

Nacional Agraria La Molina, San Marcos, han repartido computadoras a los estudiantes de bajos recursos para que pueda llevar adelante sus clases. Después también como parte de la formación complementaria el tema de habilidades blandas, muchas veces nosotros pensamos habilidades blandas en el trabajador, las empresas les brindan habilidades blandas para que puedan relacionarse mejor en el trabajo, pero esas habilidades blandas tienen que venir desde la casa, si no se han formado en casa, se les debe dar en la universidad. La convivencia en la universidad es importante y lo otro es la infraestructura, estamos ahora en virtualidad, pero vamos a pasar a lo presencial o semipresencial, entonces la infraestructura que la universidad tiene que ofrecer a los estudiantes, tiene que ser importante, el estudiante tiene que estar cómodo en sus aulas, cómodo estudiando sea universidad pública o privada se debiera ofrecer las mejores condiciones para que los universitarios pudieran pasar un tiempo adecuado aprendiendo en la universidad.

P4: ¿Cuáles deberían ser las medidas que permitan dar acceso a una enseñanza no presencial que propicien calidad de servicio educativo?

R4. I. Las primeras medidas que deberían darse es que las universidades debe asegurar que todos los alumnos tengan acceso equitativo a herramientas digitales, quiero decir a una computadora, acceso a internet, acceso a un espacio privado, entre otros, que le permitan llevar las clases con tranquilidad, eso lo primero. El segundo grupo de medida tendría que darlas el gobierno, tendría que mejorar la infraestructura digital del país, para que las redes de internet sean las adecuadas en cualquier lugar donde se encuentre el estudiante universitario y cualquier estudiante en general, pero eso no está pasando, no tenemos redes de internet que sea las adecuadas en todos los distritos, el acceso limitado en algunos distritos, es más, en distritos tipo, San Martín de Porres, Los Olivos, San Juan de Miraflores, Villa el Salvador, hay urbanizaciones donde todavía no se pueden acceder a internet, entonces si vives en esas zonas no tienes acceso, esas son partes de las brechas que se tiene que cubrir, porque son limitaciones importantes. Lo otro que tienen que cubrir las universidades es la digitalización absoluta de sus bibliotecas, eso es importante, y eso significa inversión y dinero de parte de las universidades para poder tener acceso a bases de datos,

bibliografías virtuales que los estudiantes puedan revisar, entonces tenemos una cantidad enorme de libros que ahora están en versión digital y que los estudiantes debieran acceder desde sus casas, ojo que no estamos hablando de piratería, estamos hablando que el libro primero debe ser hallado en la biblioteca de la universidad, pero también se debería romper la brecha que el estudiante está mal acostumbrado a piratear el material bibliográfico y eso es una mala práctica, porque no estamos respetando los derechos del autor y eso refleja parte de la falta de integridad de parte de nosotros los usuarios, de no respetar los derechos del autor, de no comprar un libro, de no entrenarnos en la formalidad. El acceso a la formalidad debería ser fomentado también desde la universidad con los libros de los propios docentes, y si no los hay pueden ser de otros lugares, pero insisto, los estudiantes deben tener acceso con mayor facilidad. La otra brecha que se tiene que romper es el pensamiento de los padres de que el estudiante universitario puede estudiar y trabajar al mismo tiempo, sí puede hacerlo, pero en horarios distintos, pero no pueden hacerlo en el mismo horario. Mientras no rompamos esa brecha que viene de casa va hacer bien difícil que el estudiante pueda informarse, porque finalmente no va a leer, ni participar. Mucha gente cree que en las clases virtuales el profesor tiene que enviar las diapositivas de las clases y yo tengo que leer esas diapositivas, y no debería ser así, entonces en los docentes hay que trabajar mucho en fomentar la lectura, auto complementar la preparación, fomentar la autoformación. En la década de los noventa, hacia atrás la brecha era acceso a la biblioteca o sea había pocos libros. Hoy en día hay mucha información, pero tenemos una brecha distinta, a pesar de tener mucha información en la palma de la mano no la usamos, entonces necesitamos fomentar el uso de la información y ahí los recursos bibliográficos tiene que fomentar la universidad, pero no solamente como propaganda, sino como política integral, en el cual el docente evalúa al estudiante en base a la cantidad de material que lee para su autoformación entonces la autoformación es una brecha importante que está ligada además con una virtud que se está perdiendo poco a poco, que es disciplina, para autoformarse hay que ser disciplinado, y eso se tiene que construir dentro de casa.

P5: ¿Qué actividades sugiere que se desarrollen para garantizar la calidad del servicio del educativo con relación a la conectividad?

R5.I.4 Ahí es tarea del gobierno, tiene que mejorar la competitividad de los

operadores de Internet en el Perú. Nuestros operadores son malos, tenemos dos o tres operadores que son de mala calidad, entonces necesitamos mejorar nuestra competencia en el tema de conectividad en internet en el Perú, y es tarea del gobierno, creo que se debería cambiar las reglas del juego del gobierno para los contratos siguientes de conectividad a internet o provisiones de redes en el Perú, porque mientras nosotros estamos peleándonos por veinte megas, cuarenta megas, otros países están en seiscientos megas, ochocientos megas de velocidad de internet, ellos no llevan una ventaja terrible en velocidad. Nosotros tenemos una velocidad ofrecida baja pero además lo que nos ofrecen es mucho más baja, entonces en un mundo tan modernizado, no es posible que tengamos deficiencias digitales que son tremendas que no permite la conectividad, eso es lo primero que se tiene que resolver. Lo segundo que se tiene que resolver es que las universidades tienen que preparar una serie de elementos virtuales, que insisto, tienen que complementar o suplementar la formación de los estudiantes, es decir, tiene que haber una combinación entre lo que puede recibir el alumno en la parte presencial y lo que puede recibir de manera virtual, tiene que haber paridad entre ambas situaciones, pero además la virtual tiene que ser bien organizada de tal manera que sea práctica para el estudiante, lo suficientemente práctica para que pueda seguir, y le voy a dar un ejemplo, nosotros en nuestra virtualidad ahora, ¿Qué estamos haciendo? hemos trasladado los mismos horarios de clases de lo presencial a la virtualidad, es decir si, si antes tenía un curso de dos horas a la semana presencial, ahora tengo dos horas en virtual con el mismo contenido, entonces solo hemos cambiado la forma de entregar.....no hemos hecha más, por supuesto las plataformas no son baratas, pero no hemos hecho más, en cambio ¿Qué han hecho en otros países? Esa clase que antes demoraba dos horas presencial la hemos transformado para virtualidad en cuatro o cinco clases de 15 minutos o 10 minutos, para que el alumno no se aburra, porque ver un video de dos horas, es como ver una película, entonces mantener la concentración de dos horas frente a un video en las personas, no es tan fácil,

es difícil, entonces lo que han hecho en otros países es, videos de 15 minutos con tareas de 10 minutos, video de 15 minutos por 10 minutos de trabajo, tarea o ensayo, regresamos, luego al siguiente video de nuevo, entonces eso ha permitido una mejor interacción entre el estudiante y la clase y así el estudiante gana, el docente gana, el profesor no se aburre hablando dos horas a un grupo de gente que no responde, y el estudiante no se aburre dos horas, porque tiene videos cortos. Eso se complementa con lectura, con información bibliográfica que el estudiante está obligado a conseguir.

P6 ¿Cómo podríamos verificar el adecuado, oportuno y correcto cumplimiento de lo planificado para velar por la calidad del servicio educativo?

R.6.I.4 Básicamente creo hay dos oficinas que deberían a ser importantes en las instituciones que brindan servicios educativos una oficina es la oficina de calidad y la otra oficina es la oficina de gestión estratégica. A través de la oficina de gestión estratégica vamos a poder evaluar si los presupuestos se cumplen, si las actividades que se han presupuestado que se han planificado se han implementado o no podemos establecer a través de esta oficina cuales son los indicadores de gestión y definitivamente la oficina de calidad podría ayudarnos asegurando que los indicadores cumplen los criterios establecidos antes de ser implementados, de hecho la oficina de calidad es el enlace también entre las instituciones acreditadoras, las instituciones que brindan licenciamiento y la institución que brindan servicio educativo; entonces en esa medida vamos a verificar el cumplimiento, para algunas otras particularidades hay otras instituciones que velan por el cumplimiento de la investigación por ejemplo el CONCYTEC se encarga de calificar a los investigadores o los docentes investigadores, en ese sentido, debemos cumplir con ellos pero también los estudiantes deberían convertirse en una fuerza que verifique, que controle, que evalué a sus docentes en la medida que les exigen indicadores adecuados que les permitan ser docentes de ellos.

P7 Las evaluaciones de los resultados fortalecen la corrección o cambio de rumbos en una gestión. En su opinión, ¿Cómo se podría mejorar esta verificación de los procesos en pos de la mejora de la calidad del servicio?

R7.I.4 Insisto con la oficina de calidad. La oficina de calidad en las universidades no existía hace cinco seis años, con el tema de la SUNEDU, ahora tenemos oficina de calidad, la ley universitaria lo permite, lo exige, entonces en ese sentido esas oficinas son los encargados de verificar y de hecho cumplen un rol importante en la dación del servicio educativo, que es la mejor forma de verificar.

P8. ¿Cómo debería ser la evaluación en la virtualidad?

R8.I.4 Ahí en realidad va a depender mucho de la dinámica que el profesor establezca, yo vengo tomando exámenes virtuales desde hace más de 10 años. Y siempre les he dicho a los estudiantes se los mando por correo electrónico y me lo devuelven por correo electrónico y tiene 24 horas, o 48 horas dependiendo, para entregarlo. Y siempre me decían, oye tú les estás regalando la nota al estudiante, el alumno va a plagiar, les estas dando 72 horas para resolver un examen de 20 preguntas, y incluso con preguntas para marcar y otras para rellenar. No le miento, nunca he tenido 100 por ciento de aprobados, jamás, y nunca he tenido notas gigantes. Recuerdo exámenes con 70 y 80 por ciento de desaprobados en exámenes para marcar que se llevan a su casa, entonces ahora tomo los exámenes, justo ayer tomé uno, para marcar con 20 preguntas que tienen que resolver en una hora, y no le miento de 19 alumnos solo 1 aprobado con 13 y el resto tiene de 08 para abajo. Entonces el tema de la virtualidad no significa regalar la nota que lo van aprobar, porque si el alumno no estudia no repasa no saben dónde está el material para responder la pregunta así se amanezca buscando en el libro, así tenga veinticuatro horas no lo va a encontrar. Entonces lo que tenemos que evaluar también en la virtualidad en los exámenes a distancia no es solamente que el alumno haya memorizado el contenido de la clase sino que, si lo leyó va saber dónde encontrarlo y el profesor en ese sentido puede estar tranquilo porque el alumno sabe dónde está la información, eso quiere decir que ha leído, ha revisado, pero el alumno que no leyó la información, así sea la pregunta más simple no lo va a responder, porque va air a buscar el libro y no lo va encontrar la información porque no sabe dónde buscarla, incluso para buscar la información en su casa no lo va hacer ni con ayuda. Entonces no creo que el examen virtual desmerezca reconocimiento del estudiante o enseñanza del profesor, creo que puede medir con efectividad lo que el alumno

aprendido, si es que el profesor sabe hacer examen. Para mí un profesor que sabe hacer examen, es un profesor que no usa exámenes memorísticos basados en las diapositivas, porque si hace de la diapositiva dice, ok, dicté ese texto, completar el texto. El alumno solo tendrá que buscar en la diapositiva y ya tiene la respuesta y no, no me gusta la diapositiva, La diapositiva solo es una guía de clase para el docente, es un patrón de lectura, no es una lectura para el estudiante. En ese sentido, el docente tiene que utilizar sus libros bases, si le dice al estudiante este libro tienes que leer, a mí no me gusta poner más, cinco, seis libros, para mi es más que suficiente, porque el alumno por lo menos tiene que leer un libro obligatorio, si lee más que uno perfecto, pero que lea uno está bien, entonces si ese uno va hacer su biblia, ustedes lo tienen que leer, de ahí viene todo, las evaluaciones, prácticas, todo. Si ustedes leen el libro pasan, si no leen el libro no van a pasar, Entonces de ahí tomo las evaluaciones, las diapositivas antes no las entregaba, ahora las entrego porque es obligatorio, la ley lo exige, no tengo problemas, incluso les digo no lean la diapositiva porque de ahí no va a venir. No pierdan el tiempo leyendo, no pierdan el tiempo revisando los videos, porque ahora hay que grabar las clases, entonces pierden el tiempo dos veces en revisar clases. Les digo, lean el libro nada más. Hoy toca dos capítulos, la próxima otros dos capítulos, la otra semana otros dos. Si leen el libro prueban el curso, pero no prestan atención a eso, entonces dicen que el profesor tiene que ser benévolo, que los tiene que aprobar y si no aprueban, este profesor es jalador, que no nos comprenden etcétera y la idea es que el docente al momento de evaluar tiene que recordar algo, que para mí es muy importante, ¿Qué es lo que tiene que recordar el docente? Que el docente está ahí para que el alumno aprenda, no está ni para jalar, ni para aprobar, y cuando evalúa, evalúa el aprendizaje del alumno. Por ejemplo usted va ser graduado de doctor, yo tengo grado de magister, eso no significa que tengo que evaluar a mis alumnos a mi nivel de formación. Si yo enseño en pre grado, tengo que evaluar en el nivel que el alumno tiene que aprender, que es nivel de pregrado, pero no le puedo dar mi conocimiento de 20 años en una clase. Hay profesores que dan cien diapositivas, porque fueron a varios cursos y quieren meterle todo a la clase, no. es alumno de pre grado, yo le tengo que enseñar a su nivel, por lo tanto lo tengo que evaluar, al nivel de competencia y habilidades de pre grado. Entonces sí creo que las

evaluaciones virtuales no están para regalar nota, se pueden hacer, y funcionan de manera idónea si los docentes saben manejar el contenido de sus clases.

ENTREVISTA INFORMANTE N. 5: DR. JESUS HUMBERTO TAMARIZ ORTIZ

Director de la Escuela Académico Profesional de Tecnología Médica

Universidad Peruana Cayetano Heredia

Doctor en Ciencias Biológicas

Fecha de entrevista: 23-10-2021

P1: ¿Cómo debería implementar la universidad en nuestros días, los requisitos que le permitan adaptarse a una adecuada enseñanza virtual?

R1.1.5 Nosotros debemos tomar en cuenta que la virtualidad se nos vino de la noche a la mañana y nosotros en las universidades, al menos en nuestro país, no habíamos desarrollado el tema de educación virtual, salvo en muy pocas universidades, en algunas universidades como la Pontificia Católica del Perú, algo había avanzado y la Universidad del Pacífico, pero otras universidades teníamos realmente un escaso desarrollo en este tema, en tal sentido, el gobierno como recordamos el 15 de marzo del 2020, decretó las medidas de emergencia como resultado de la pandemia y se suspendieron todas las actividades. En nuestra experiencia en la Universidad Cayetano Heredia, nosotros iniciamos las actividades virtuales el 31 marzo, casi a los 15 ò 16 días después dictados las medidas de emergencia. Pero debo comentar que fue un trabajo titánico por parte de nuestra universidad para sacar adelante este proceso, y ciertamente si hacemos las sumas y restas, el proceso fue exitoso, y con un éxito que no hubiéramos esperado. Nosotros los que estamos en la gestión educativa teníamos mucha, realmente mucha preocupación de cómo iban a salir las cosas, en el pregrado no teníamos casi ninguna experiencia en educación virtual, tratándose de carreras de salud que son las que desarrolla nuestra universidad. Todas ellas se realizaban en modalidad presencial, salvo algunas conferencias con docentes del extranjero, pero era mínima la experiencia que teníamos y de la noche a la mañana en 15 días implementar todo un proceso académico, repito, fue una labor titánica desarrollada por nuestra universidad. Respondiendo puntualmente a la pregunta de ¿Cómo debería implementar la universidad estos

días los requisitos que permiten adaptarse a una adecuación enseñanza virtual?, mi respuesta sería planificando el proceso, lo que se debe realizar es una planificación adecuada, considerando en primer lugar el logro de los objetivos de aprendizaje planteados para cada programa académico. Consideramos que es importante que las universidades innoven, que nos adaptemos a los cambios, que adoptemos nuevas estrategias de enseñanza y aprendizaje, siempre y cuando se realice una adecuada evaluación de cada situación en particular. Lo que no se debe hacer es improvisar. Esta planificación adecuada debe incluir los recursos necesarios, las plataformas virtuales, debe indagarse mucho al respecto, nosotros teníamos el EVA, hemos migrado a Blackboard , hablando entonces de este último año en el segundo semestre hemos migrado a Blackboard, y nos está yendo bien con esta nueva plataforma, pero, obviamente requiere una planificación adecuada, entonces los aspectos que debemos considerar en primer lugar como comentaba, son los recursos, los programas informáticos, las herramientas, las plataformas virtuales, analizar bien ¿ Cuáles son los que se adecúan a la modalidad de enseñanza- aprendizaje? , no es lo mismo lógicamente dictar en una carrera de letras sobre derecho, sociología o filosofía, que realizar un proceso académico en salud, como son las carreras de tecnología médica, que están a mi cargo. Otro aspecto que debe planificarse de manera adecuada es la capacitación y la capacitación integral en los docentes que van a ejecutar el proceso en los estudiantes, que son el motivo principal del proceso académico e inclusive en el personal administrativo que brinda apoyo, pero además, es necesario considerar en esa planificación la accesibilidad de todos los actores, y eso es uno de los aspectos que quisiera resaltar, sobre todo al inicio fue un problema para nosotros, porque muchos docentes tenían una computadora en casa, lógicamente, pero muchas computadoras no tenían cámara y el profesor no estaba capacitado para desarrollar las actividades académicas y no teníamos muchos, aprendimos recién de la palabra zoom en esos días, entonces, también los estudiantes, muchos de los estudiantes habían salido en esos días lógicamente eran estudiante de provincias, ya no podía mantenerse en Lima tenían que ir a provincias y muchos de ellos eran alumnos que estudiaban en zonas con acceso restringido o limitado a veces inexistente de internet en zonas de estudio y eso significó un problema serio al inicio, incluso, muchos alumnos no

tenían computadora, no tenían laptop, entonces tuvimos que analizar en el momento si podía la universidad brindar este servicio y se complicó por temas normativos, entonces no es lo mismo que un alumno recibe una clases en una laptop o una computadora adecuada, que reciba en un celular, definitivamente no es lo mismo y no es lo mismo estar en Lima con banda ancha, muchos fibra óptica, o estudiantes que estaban en provincias y tenían inclusive que ir a una cabina rentada para poder desarrollar las actividades académicas. En ese sentido, mi palabra estratégica para responder esto sería planificación, lo que se debe hacer es planificar adecuadamente.

P2: ¿Cómo se podría mitigar aquellos procesos engorrosos que nos permiten brindar calidad de servicio educativo?

R2.1.5 Una vez que continuamos con la planificación también se debe considerar las posibles fallas de todo el proceso que está planificado. Para mitigar ello en la medida que haga yo una mejor planificación, lógicamente voy a tener menores problemas, pero definitivamente para mitigar los resultados adversos que pueden tener estos problemas en el proceso de enseñanza aprendizaje, creo que una supervisión permanente del proceso que permita detectar desviaciones al sistema planteando, eso es fundamental, una supervisión. Tengo que hablar de la experiencia que hemos generado, creo que eso va aportar mucho más a tu estudio. Nosotros dentro de la organización de la escuela de tecnología médica, tenemos una coordinación de pregrado, una coordinación de posgrado y una de educación a distancia, no teníamos absolutamente nada de educación a distancia, y tuvimos que crear un área, una coordinación de educación a distancia, específicamente para la escuela para las seis carreras que nosotros manejados, entonces, el coordinador de esta área se reunía en las noches con los estudiantes, veía los problemas de acceso y coordinaba con los coordinadores de cursos, teníamos reunión con los encargados de curso y teníamos que dar una solución, al inicio, casi diario, permanente los problemas iban surgiendo, lógicamente un proceso como el que estoy comentando tenía que tener desviaciones, teníamos que tener problemas o sea tuvimos una planificación con todo lo que he comentaba de quince días, que no era suficiente, más aún, si estamos empezando prácticamente de cero, una respuesta adecuada pertinente a

los problemas que surgían y además una respuesta efectiva pudo mitigar probables consecuencias que hubieran puesto en riesgo a lo mejor el proceso de enseñanza aprendizaje. Nosotros hemos analizado los resultados 2020-I definitivamente al inicio teníamos muchos problemas, pero conforme fue pasando el tiempo generándose más experiencia por parte de los docentes, por parte de los estudiantes, el proceso de cambió y realmente ya comenzó a marchar y 2020 II, fue diferente, ya tenemos experiencia ya conocían todos los profesores la plataforma, adquirimos ciertas herramientas adicionales, ya los docentes de cursos habían encontrado inclusive ambientes virtuales para el desarrollo de prácticas, entonces fue completamente diferente. Pero creo que se deben detectar esos problemas, lo peor que puede pasar es que uno detecte esos problemas al final del proceso académico y por 4rfeeequejas de los estudiantes. Creo que debemos ser mucho más proactivos y buscar de manera permanentemente mediante supervisiones en reuniones con los involucrados detectar esos problemas y tener una respuesta efectiva frente a ellos.

P3: ¿Desde su experticia cuáles son aquellos procesos de mejora que se debería realizar si pretendemos brindar calidad de servicio educativo desde la universidad?

R3.I.5 Si me hablas del servicio educativo en general, creo que definitivamente mi respuesta sería por la implementación de sistemas de aseguramiento de la calidad de la universidad, si nosotros queremos asegurar la calidad de la educación universitaria. Sí nosotros queremos brindar una educación universitaria de calidad en términos generales, lo que debemos hacer es implementar sistemas de aseguramiento de la calidad educativa, no tenemos en la actualidad, no podemos ser esquivos a esa realidad, las universidades debemos implementar esos procesos, y son dos elementos fundamentales de la educación superior, la pertinencia de la educación superior para que la educación respondan a las necesidades que tiene la sociedad de la universidad, denominamos pertinencia y, la calidad educativa, entonces si nosotros desarrollamos una educación con pertinencia, involucramos una cultura de calidad en el proceso en la gestión que nosotros realizamos, creo que estaríamos sin lugar a dudas realizando una educación de calidad, en tal sentido, los procesos de aseguramiento de la calidad

que tenemos nosotros en el país por ejemplo, licenciamiento que todos conocemos que es la parte basal, que es el cumplimiento de condiciones básicas de calidad a nivel de la institución, y ahora a nivel de los programas que han empezado con medicina, tuvo su paso fundamental y la siguiente etapa es la acreditación de los programas académicos, la acreditación universitaria, la acreditación de la calidad, o sea no tenemos realmente otra mejor alternativa que la implementación de sistemas de aseguramiento de la calidad y creo que tampoco escapa a esto la educación virtual que entiendo yo que es un tema fundamental de tu estudio. Igual, yo diría que en el caso de programas que emplean estrategias metodológicas y modalidad virtual, también el aseguramiento de la calidad de estos programas es lo que finalmente va a conducir al logro de los objetivos, no veo otra alternativa.

P4: ¿Cuáles deberían ser las medidas que permitan dar acceso a una enseñanza no presencial que propicien calidad de servicio educativo?

R4.1.5 Al respecto, creo que hay un aspecto fundamental y es garantizar el acceso integral de todos los involucrados en el proceso, los alumnos deben acceder en igualdad de condiciones a los servicios educativos no presenciales, lo mismo que los docentes, para ello, las universidades deben plantear estrategias y de manera efectiva, permita esa accesibilidad y en un país como el nuestro es complicado hacerlo. Yo he comentado nuestra propia experiencia durante el primer semestre 2020, realmente era preocupante porque tomemos en cuenta y siendo la nuestra una universidad privada en la que los estudiantes ciertamente provienen de un estrato socioeconómico en la universidad A, B, y mínimo muy mínimo C, y los alumnos de estrato socioeconómicos más bajos son subvencionados por el estado con programas de becas nacionales. Sin embargo, el golpe que tuvimos fue muy fuerte y empezar el proceso académico sin haber tomado en cuenta a lo mejor y de manera integral a lo mejor un poco profundizar en este tema de accesibilidad fue probablemente el problema más serio que hemos tenido, o sea tenemos estudiantes que pudieron tener una computadora, una laptop en casa, pero las clases se daban en paralelo para los 2, 3 o 4 estudiantes en el mismo hogar, entonces no podían tener accesibilidad a la vez todos los miembros de la familia y entendámoslo como padre de familia no sabía que de la noche a la

mañana hay que comprar 2 , 3 ò 4 computadoras para asegurar la accesibilidad, realmente fue muy complicado, peor aún, no imagino por ejemplo en universidades del estado de provincias, cómo se daba al proceso en provincias y en zonas de mayor pobreza del país, entonces un tema lógicamente que en nuestro país tenemos que analizar a profundidad es el tema de accesibilidad. Estoy convencido que la virtualidad en educación se nos vino y no nos va a dejar, definitivamente no. Entonces por eso el país, por eso el estado y las universidades tanto públicas como privadas debemos analizar el tema a profundidad y el estado debe responder, debe implementar acceso efectivo de internet a distintas zonas del país, debe generalizarse, escuchamos algo similar en la campaña política previa, todos decían, los candidatos comentaban esto, pero creo que muy poco se está haciendo, hasta el momento pero esa es una obligación del estado que debe asegurarnos, ya no nos va a dejar la virtualidad en educación y definitivamente hemos aprendió que tiene diferentes ventajas, la virtualidad tiene múltiples ventajas, sin embargo, sobre todo el estado debe asegurar esa accesibilidad a la educación virtual. Pero también las universidades ya debemos trabajar al respecto, por ejemplo, nosotros conformamos el consorcio de universidades, Católica Pacífico, Lima y Cayetano, las 4 universidades conformamos el consorcio de universidades y en algún momento se planteó, pero no se llegó a concretarse, se imaginan ustedes si las cuatro universidades hacen compras que sí se está haciendo, pero básicamente abastecer a las universidades de laptops y computadoras para el proceso administrativo, para el personal administrativo, para las autoridades, entonces eso es muy efectivo y sumamente eficiente en el gasto de recursos. Una compra mancomunada, una compra integral para las 4 instituciones, ¿Se imaginan ustedes que las universidades como consorcio por ejemplo de universidades podemos comprar computadoras de última generación para todos los estudiantes y que básicamente los estudiantes cubran los costos, y lo provechoso que esto sería para garantizar la accesibilidad a la herramienta elemental? entonces, eso se debe trabajar, las universidades nacionales a lo mejor con compras corporativas se debe realizar eso , el estado debe ser mucho más eficiente en ello, hemos visto lo que pasó con las laptop que tenía que comprar el gobiernos de Vizcarra que nunca se llegó a comprar, no sé cómo y ahora yo le perdí el rastro eso en la educación básica,

educación primaria y secundaria, pero nunca se concretó, pero esto también se debería hacer a nivel de la universidad entonces, no creo que tengamos tanto recursos para dotar a todos los estudiantes universitarios, por ejemplo laptops, no creo que los recursos nos alcance para eso pero sí hacer compras grandes compras corporativas para que el costo de estos equipos sean mucho más accesibles para los estudiantes, entonces creo que en eso tenemos una responsabilidad muy importante las universidades y definitivamente el estado.

P5: ¿Qué actividades sugiere que se desarrollen para garantizar la calidad del servicio del educativo con relación a la conectividad?

R5.I.5 Tiene mucho que ver con lo con lo que comenta anteriormente, pero acá, el rol más importante juega el estado, el estado debe de alguna manera mejorar la conectividad el estado debe impulsarlo, el estado debe promoverlo, el estado debe facilitar el acceso y conectividad a lo largo y ancho del país a lo largo y ancho del país. Es inconcebible que zonas de la sierra, por ejemplo, tengan una conectividad mínima o por horas o por momentos, teníamos alumnos que están en la serranía del país y no podían conectarse para las actividades sincrónicas que planificábamos, los alumnos no lograban conectarse, entonces imagínese para los exámenes que venían a ser sincrónico, entonces para las clases sincrónica no habían mayor problema porque después se conectan, después pueden bajar el video no había tanto problema, pero para las actividades sincrónicas realmente hemos sufrido bastante, entonces los alumnos en muchos casos se veían obligados a viajar a la capital del departamento de la región donde se encontraban, volver a Lima para poder tener una conectividad adecuada, y esa es una función que debe cumplirla de manera efectiva el estado. Muy poco podríamos hacer como universidades, como universidades no tenemos ese alcance nosotros no tenemos la capacidad negociable, coordinar con grandes empresas que sabemos que son grandes corporaciones que están dedicadas a esto, pero si ese rol le queda al estado y debe cumplirlo de manera efectiva, de manera eficiente.

P6 ¿Cómo podríamos verificar el adecuado, oportuno y correcto cumplimiento de lo planificado para velar por la calidad del servicio educativo?

P6.I.5 La evaluación permanente de los procesos académicos es una herramienta útil y que ha demostrado efectividad. Para ello es necesario establecer indicadores de gestión académica que permitan hacer un seguimiento periódico y sistemático de lo planificado, así mismo permite detectar desviaciones a lo planificado y tomar las medidas correctivas necesarias.

P7 Las evaluaciones de los resultados fortalecen la corrección o cambio de rumbos en una gestión. En su opinión, ¿cómo se podría mejorar esta verificación de los procesos en pos de la mejora de la calidad del servicio?

R7.I.5 Uno de los procesos más efectivos es la acreditación de la calidad educativa, ello nos permite una autoevaluación seguida de una evaluación por pares. La autoevaluación nos permitirá conocer como está nuestra organización y la evaluación externa, realizada por un agente independiente y autónomo, nos dará la imagen externa de nuestra real situación y también nos permite detectar posibilidades de mejora en nuestros procesos. No es lo último, no es lo final, es una de las etapas más elevadas de la gestión de calidad educativa, pero todo ello forma parte de la cultura de calidad que debe impregnarse a la gestión educativa.

P8. ¿Cómo debería ser la evaluación en la virtualidad?

R8.I.5 Cómo evaluamos, resultados en general, básicamente implementando las herramientas de gestión pertinentes. Sí nosotros implementamos en el proceso académico en general, tenemos que implementar estrategias de gestión y herramientas de gestión que nos permiten hacer seguimiento de logros de actividades que hemos planificado en general, qué tan bueno es el currículo que hemos desarrollado, qué tan bueno es el plan de estudios para esta corte, se está cumpliendo realmente con las actividades programadas, realmente nuestros egresados están logrando las competencias planteadas. ¿Realmente nuestros egresados están insertándose al mercado laboral de acuerdo a lo que nosotros planificamos?, ¿Realmente los empleadores de nuestros egresados están satisfechos con la formación que le dimos?, Realmente nuestros estudiantes tienen esa visión de futuro y su formación profesional no se acaba con el pregrado, maestría y doctorado y eso es un proceso que no acaba, entonces,

para eso nosotros tenemos que trabajar herramientas de gestión estándares indicadores que nos permitan hacer ese seguimiento, y una parte de esos resultados son los resultados de aprendizaje. Entonces, si nosotros no implementamos herramientas de gestión y sus indicadores y nos basamos por ejemplo, en número de alumnos aprobados, número de alumnos desaprobados, realmente son herramientas insuficientes que nos garantice la evaluación de logro de aprendizajes, el logro de aprendizajes es un tema complejo y su evaluación también es un tema similar un tema de elevada complejidad. Para eso estamos los gestores de educación superior para implementar herramientas adecuadas que nos permita determinar el logro de los aprendizajes planteados, desde la base de los estudios generales en las carreras de salud por ejemplo, los estudios generales, los cursos de especialidad y finalmente el internado. Nosotros tenemos herramientas que nos permiten establecer si los estudios generales lograron su objetivo, si los estudios de especialidad lograron su objetivo, sí el internado logró sus objetivos. Entonces, no tenemos otra forma, o sea las instituciones de educación superior que no emplea herramientas para evaluar de manera integral todo este proceso, pueden estar haciendo cualquier cosa, menos una educación superior, una educación universitaria de calidad.

ENTREVISTA INFORMANTE 6: DR. ALFONSO ZAVALETA MARTINEZ VARGAS

Doctor en Ciencias con mención en Farmacología

Profesor Principal Universidad Peruana Cayetano Heredia

Fecha de entrevista: 17-10-2021

P1: ¿Cómo debería implementar la universidad en nuestros días, los requisitos que le permitan adaptarse a una adecuada enseñanza virtual?

R1.I.6 Los requisitos son varios, un primer requisito es la identificación de una plataforma apropiada para los fines de la universidad para esta enseñanza virtual, eso es el primer tema. el segunda pasa por la determinación de los requisitos de infraestructura, software y conectividad que deben tener tanto los profesores como los estudiantes que van a entrar a este proceso y además la universidad debe de prever la obtención, en primer lugar los servidores donde debe estar alojada el manejo de esta plataforma y también evidentemente las medidas de seguridad y las medidas de soporte. Entonces esto implica que la universidad que debe y que desea pasar a esta enseñanza virtual en estas épocas de pandemia tiene que tener estos requisitos de base. El requisito adicional es que tanto los profesores como los estudiantes y el apoyo administrativo deben de manejar la plataforma, eso se dice fácil pero no es un proceso tan fácil porque recordemos dependiendo de la institución y dependiendo de la cultura institucional va haber mayor o menor avance en esa formación, fíjese que aquí no solo estamos hablando de manejar ciertos programas de ofimática desde Word, Excel elementos rutinarios como elementos de auxilio, aquí estamos planteando que el estudiante y los docentes tengan acceso a una plataforma que les permita hacer esa enseñanza virtual, hoy en día hay varias plataformas que utilizan este tipo de facilidades por ejemplo una de las plataformas más utilizadas en el país es una plataforma gratuita que se llama MOODLE, hay muchas universidades que antes de la pandemia ya tenían páginas virtuales con cursos virtuales en MOODLE, otra plataforma que también está haciendo muy muy utilizada es la plataforma Blackboard cada una de ellas tiene sus propias peculiaridades, la Universidad Católica del Perú tiene una plataforma específica especial que ellos han creado y

que les permite por ejemplo tener a 25000 alumnos con toda facilidad en la transmisión virtual de clases y actividades, con esto como digo dependiendo del interés y el expansión que le quiera dar la institución va a tener que hacer una inversión. Ese es el cuarto componente tiene que tener recursos y tiene que tener personal que de servicio y atención a estos sistemas, entonces cuando vemos lo que la universidad en estos días requeriría es el principio de estas 5 líneas, después en un segundo momento viene la adaptación de los cursos a los contenidos y luego viene el material bibliográfico que se va a utilizar en el curso. Hay en dos universidades que están comprando los libros de texto para que estén en la biblioteca virtual de la universidad que es otra línea de gestión y de gasto y adicionalmente a eso la incorporación de esos libros virtuales dentro de los syllabus de los cursos que le den un acceso a información básica y útil y común para todos los alumnos, también es un requisito que se incorpora dentro de los requisitos de calidad para el apoyo de la enseñanza, en este sentido hay diferentes niveles de avances y caminos que las universidades siguen. Un tema específico y muy peculiar es el tema que por ejemplo en épocas de pandemia habido mucha restricción para acceder a laboratorios de prácticas, porque hay cursos que requieren practicas o talleres y que tienen que ser mucho de ellas de forma experimental con animales de laboratorio etcétera, entonces frente a esa necesidad de no poder acceder a las aulas de prácticas como lo hemos hecho siempre de forma presencial, ha surgido la opción de hacer prácticas virtuales para lo cual hay necesidad de utilizar un software gratuito que más o menos se adapte a esas prácticas o a software pagado que suele ser muy caro y específico para determinados cursos por ejemplo, en mi caso farmacología y en el caso de otros profesores, software para bioquímica, fisiología y diferentes cursos que tenemos a lo largo de la carrera. Esa es otra mirada pero esta mirada de prácticas online usando software gratuito o de marca tiene que estar instalado sobre una plataforma que la universidad ya tenga, es por eso que digo que es primero crear las plataformas y las condiciones necesarias para poder llevar acabo los cursos virtuales, hay cursos virtuales de diferentes tipos, hay cursos virtuales que son totalmente asincrónicos en donde el profesor simplemente coloca la clase en una página web del curso y los estudiantes revisan eso hace reportes, cumplen tareas, etc. Eso es asincrónico pero también está la enseñanza virtual sincrónica

en este caso por ejemplo las clases se dictan por videos conferencias en plataformas específicas, una de las plataformas más utilizadas el día de hoy es la plataforma ZOOM que tiene diferentes niveles, hay páginas de ZOOM que puede tener hasta 4000 o 5000 personas simultáneamente, va a depender de la necesidad, las universidades están comprando digamos accesos a sala ZOOM y el promedio de las universidades que hoy en día tienen virtualización pueden tener 300, 400, 500 salas simultáneas subcontratadas para que los cursos se desarrollan ahí por video conferencia, entonces este es otro hay otra plataforma TEAMS que también es la plataforma de Google que también cumple ciertos propósitos, hay otras plataformas comerciales pero como vemos no solo se requiere conocimiento del profesor para dictar la clase sino que se requiere toda una infraestructura de sistemas en la universidad de software y de servicios que requiere persona y que también la inversión económica y en un segundo nivel están las plataformas específicas para video conferencias y en un tercer nivel está dentro del uso combinado de más de una de ellas el poder contar por ejemplo con los laboratorios de practica simulada que es un tercer nivel de desarrollo entonces esto daría una imagen, evidentemente se requiere dinero y el dinero es para las máquinas para la capacitación para tener personal apropiado y para comprar los software apropiados que se necesitan a la forma como marcha la universidad, esto que muestra hoy en día las diferencias que existen grandes entre universidades privadas que comenzaron este proceso de virtualización antes de la pandemia aquellas universidades privadas que han comenzado ahora en la pandemia y de las universidades estatales que han venido un poquito más relegadas. En general en el país debido al tema presupuestal y al tema de costos, han tenido que darles presupuestos adicionales a las universidades del estado desde el gobierno para poder solventar esta educación virtual. ¿Que nos viene para el futuro? es evidente que si la universidad quiere hacer un gasto grande lo va a pensar si eso va ser solo para 6 meses o para un año o de repente que la enseñanza en el futuro va a ser mixta. La opinión en general es que la enseñanza en el futuro durante la pandemia que va a durar varios años más va hacer una enseñanza a todas luces mixta, un poco presencial en lo que no se pueda hacer virtual y la virtualidad para todo lo demás. En realidad, esto ha hecho que cambie los requisitos de la SUNEDU que ha sacado medidas de emergencia para poder

permitir esto que antes no lo permitía, hacer mucha virtualidad en la docencia formal y hoy en día ha cambiado la perspectiva de la visión de SUNEDU frente a la misma pandemia que nos ha hecho que todos nos quedemos en casa por un tiempo más largo y tratar de hacer la enseñanza desde la casa y de los estudiantes recibirla desde su casa, esto es más o menos mi visión de esta pregunta.

P2: ¿Cómo se podría mitigar aquellos procesos engorrosos que nos permiten brindar calidad de servicio educativo?

R2.1.6 La calidad del servicio educativo se soporta en varios pilares, en primer lugar está el pilar del docente, un docente calificado que cumpla con las competencias apropiadas para dictar la materia que va a dictar que esté actualizado que tenga acceso a biblioteca y que tenga la capacidad formal de manejar los sistemas informáticos para la virtualidad, eso es el primer punto, por eso es que algunas universidades incluso el año pasado en los meses abril, mayo y junio pararon sus actividades en general para preparar sus docentes para entrar a un semestre totalmente virtual, las que lo hicieron así, digamos, aunque parecía que hubieran perdido tiempo en esos dos o tres meses que se dedicaron a enseñar a sus profesores y a tenerlos en el mismo nivel en la virtualidad, esas universidades han avanzado muy rápidamente porque los profesores mismos han incentivado el proceso, hay otras instituciones que lo han hecho por grupos y en etapas que es otra forma de hacerlo, un mes de capacitación teoría un mes dentro de dos meses y otro mes dentro de 4 meses pero es hacerlo más gradual, pero aquellas que no tienen todo instalado desde el punto de vista de la información pero ambos caminos son buenos dependiendo de la institución pues eso es un primer tema. El segundo tema es bien duro es el tema de formar a los estudiantes rápidamente porque al igual que formas a los docentes, tienes que ir formando los estudiantes para que empiecen a utilizar las herramientas y ahí los problemas que surgen no son tanto de la universidad y la línea que la universidad les pueda dar el acceso a los programas, muchas veces proviene del estudiante mismo y las facilidades que tienen que tienen para conectarse internet , tener línea telefónica y tener acceso al soporte informático que la universidad les da

entonces ahí hay dos grupos de alumnos hasta yo diría tres grupos de alumnos que no tienen ninguna dificultad desde el punto de vista económico son estudiantes que tienen un buen soporte familiar económico esos estudiantes ya tienen internet con un ancho de banda bastante bueno Y además ya maneja una serie de software y se les hace fácil entrar al proceso hay un segundo grupo que tiene menos recursos económicos y que usualmente se han desplazado fuera de Lima y por ahí están la ciudad que tienen buena conectividad, pero hay un tercer grupo que es el de los estudiantes que están en ciudades de provincias y se han trasladado por la pandemia y hay algunas ciudades del país que no tienen buena conectividad no tiene buena conectividad al no tener buena conectividad entonces tienen problemas para recibir y seguir sus clases, se les interrumpe la conexión o la conexión es tan mala que no se escucha bien, no se ve bien. Hay ciudades como Huaraz y hasta hace poco tiempo Iquitos, por ejemplo, que tenía serios problemas de conectividad informática no hablemos de Madre de Dios y no hablemos de otras ciudades de la sierra, Andahuaylas por ejemplo tiene problema, Huancavelica tiene problemas. En Lima hay buena conectividad pero ya cuando sale fuera de Lima a Lima región vengamos a ver los problemas de conectividad, hay que recordar que muchos estudiantes han tenido que desplazarse a la casa familiar y han salido de Lima y empieza a haber esos problemas pues ¿Cómo mitigarlo? bueno si el problema es de conectividad de la ciudad entonces es bastante difícil que se pueda hacer mucho desde la universidad pero si el problema es económico por ejemplo, hay problemas que el chico tenga acceso a internet por ejemplo o a teléfono celular que tiene conexión a internet que puede transmitirle la conexión a internet desde casa, bueno en esos casos lo que yo he visto en las universidades es que varias de ellas han investigado que quienes son los alumnos que tienen estos problemas y en algunos casos les compra acceso a internet desde la universidad o un fondo que la universidad tiene para apoyar a los estudiantes que tienen más dificultades económicas y por otro lado hay universidades como la universidad Católica que ha comprado un pin como esos pines de claro que se ponen a la computadora a la notebook, les ha comprado un pin y les han entregado a los estudiantes, la universidad misma les envía el pin a los estudiantes que tienen menos recursos para que conecten a su computadora con el pin y la universidad financia o el mismo estudiante puede hacerlo financia

el costo del mantenimiento de la conectividad son formas que yo he visto que de alguna manera que son exitosas para recuperar alumnos que de otra manera tendrían que dejar de estudiar, la idea es que durante la pandemia y durante este proceso debemos de perder el menor número posibles de alumnos por el tema este de falta de conectividad siempre va a ver algunos aspectos que no se van a poder hacer mucho, si la conectividad depende de la ciudad misma existe la medida es una medida de las empresas del proveedor de servicios llámese movistar, claro, Entel, hay proveedores privados de línea de internet de la penetración que tengan de las ciudades de provincia pues ya eso es un tema que les toca resolver a ellos y que afecta a la población general en su conjunto de esa comunidad, temas de brindar calidad, el brindar calidad en la educación a distancia en este momento el punto más álgido es el punto de la verificación de la correcta evaluación que pasa porque se debe de limitar el plagio se le debe limitar el engaño o sea una persona que rinda la evaluación por otra y ese tipo de situaciones no que a veces se dan y qué son complicadas lo que he visto hasta ahora de este tipo de situaciones en los aspectos más críticos por ejemplo algunas universidades lo han solucionado dando los exámenes con un sistema de monitoreo online en el que íbamos un monitoreo concurrente con profesores que evalúa y que miran a los estudiantes cuando estás rindiendo su evaluación en la computadora eso para eso se usa una cámara de vídeo o un software especialmente contratado hay algunas universidades que tienen software preparado por ellos, pero hay universidades que tienen preparado comercial y dónde uno paga una cuota por alumno en realidad, un dólar o dólar y medio por examen por alumno, entonces si el curso tiene 150 alumnos monitoreados en aulas parecidos al del ZOOM solo que en este caso hay un software adicional que permite mirar si el estudiante está mirando para afuera si está usando un celular o si está haciendo trampas de alguna manera en el examen Entonces eso también eso también implica un costo e implica una madurez del sistema de evaluación porque digamos donde surge la mayores dudas en relación a la calidad no es solo que se enseñe bien en los procesos de armonización que tienen los profesores con la universidad pero el factor del cumplimiento del alumno es un factor que es crítico es ahí donde las universidades tiene que trazar estrategias que la evaluación está haciendo correcta que la persona que esta siendo evaluada es la

que la que realmente está dando la evaluación de tal manera que eso pueda levantar las objeciones que hay contra este tipo de enseñanza si uno se pone a mirar las objeciones que se desarrollan en general y que hablan de entre comillas baja calidad Es que muchos de estos sistemas no tienen la capacidad suficiente para demostrar que la evaluación es correcto y que está cumpliendo sus propósitos y se logra controlar y mitigar este tema no entonces ya la evaluación y el dictado de este servicio educativo a distancia no debería tener problemas no debería tener problemas porque con un criterio razonable y con una visión apropiada se pudiera tener por cierto grado de confianza en que la evaluación es correcta si la evaluación es correcta y la enseñanza correcta bajo un buen modelo educativo bajo una buena curricular para la profesión se entiende que la calidad se presiona tres Pilares para mantener la calidad que el profesor este sea idóneo que la currícula sea idónea y apropiada para la carrera y distribuida apropiadamente la metodología es concurrente al diseño curricular y en tercer lugar que el estudiante el promedio este capacidad de aprender lo que se le enseña y cuando intervengan en todos los cursos lo haga con la ética suficiente y se garantice la correcta evaluación de los estudiantes o sea que la evaluación y las notas obtenidas mida realmente lo que se quiere medir de la del aprendizaje y de las competencias que se quieren lograr entonces fijate que esos cuatro pilares tienen que ir juntos porque si uno se cae entonces es obvio que la calidad de la enseñanza mirada por cualquier externo va hacer eficiente.

P3: ¿Desde su experticia cuáles son aquellos procesos de mejora que se debería realizar si pretendemos brindar calidad de servicio educativo desde la universidad?

R3.I.6 Bueno la primera mejora hay que hacer siempre es la evaluación curricular periódica, acuérdate que la currícula responde a una necesidad del entorno de nuestra sociedad cuando formamos un médico cuando formamos a un abogado etcétera, lo formamos con una currícula que pretende responder las necesidades y pedidos de la sociedad entonces debe haber una correcta y pertinente evaluación de la currícula en forma periódica con los ajustes que deben hacerse esto está en la base de toda actividad académica como la universidad plantea y formula toda la educación que va a formar y todo ello deviene de un plan

curricular o una visión curricular para obtener esos resultados, la segunda que debía de hacerse es mantener capacitado al docente fíjate que el docente puede enseñar al estudiante incluso en las cuestiones tecnológicas se le da un tiempo para ello pero el docente debe estar preparado no solo académicamente pero si no preparado para el manejo de las herramientas pues ahí tenemos una serie de dificultades, los profesores en las universidades con fines de lucro son usualmente profesores que se contrata asumiendo que están preparados y se les contrata para dictar determinado número de horas, es que para resolver estos inconvenientes debe darse un número de determinados de horas de capacitación gratuita al profesor, porque no le vas a cobrar para que te venga a enseñar debes formarlo para que cumpla los requisitos que tu tienes, Y en la pandemia apareció serie de requisitos tecnológicos para poder hacer la educación a distancia eso es un primer tema eso significa asignación de horas en caso de las universidades privadas con fines de lucro, eso no se ve en las universidades del estado donde el profesor es contratado por un número de horas grande y financiado por el estado ahí no hay pierde de todas maneras ahí la figura esta con la relación a la conceptualización de que debemos capacitar a nuestros profesores y hacerlo efectivamente de alguna manera ahí el problema es otro, ahí no es el problema que por cuestiones económicas no te doy más horas como docente para que te capacites, sobran las horas para capacitación el pago es un poco menor pero con lo general podría hacer que la masa docente podría ser tan grande que nos encubra esta necesidad de capacitación ese es el segundo aspecto en relación si pretendemos brindar calidad de servicio educativo desde la universidad tiene que cerrar la brecha tecnológica si parte de una de una distancia tecnológica muy grande a las universidades top que tienen ya todo implementado por el lado a distancia, entonces la universidad va a tener que hacer un esfuerzo grande para equiparse para tener computadoras para que sus docentes tengan computadora y eventualmente los alumnos también fíjese que ese es todo este proceso requiere una madurez tanto de la institución como de sus docentes y eventualmente los alumnos que si quieren mantenerse en el ritmo de estudio tiene que hacerlo a distancia en este periodo no, entonces si ellos no tienen las condiciones mínimas para poder hacer ese linkeo esa unión al servidor de la universidad estos problemas, además, este es un factor limitante por la situación económica del

estudiante, qué más tendríamos que mejorar obviamente la universidad debe cerrar su brecha tecnológica y ponerse en un nivel tal que le permite ejecutar sus actividades sin mayores toques qué más procesos de mejora el proceso de mejora de evaluación eso es indiscutible tenemos que buscar condiciones apropiadas de evaluación que cumplan con los requisitos mínimos de calidad que la misma universidad . Oiga ¿Cómo puedo hacer o saber que en ese curso digamos este 20% de estudiantes que no cumplen? o que no o que no califica o que se desaprueba la pregunta es ¿porque?, porque se desaprueba tenemos que evaluar esa condición desaprobar luego tenemos que evaluar y garantizar que la evaluación es correcto es correcto del punto de vista de la imagen de fondo de la calidad del examen y la calidad del estudiante que rinde el examen y además de que haya idoneidad en las evaluaciones tanto del profesor como del estudiante y eso se hace con sistema teniendo sistema de evaluación que te permita garantizar que la evaluación docente es justa hacia el alumno y que el rendimiento y el compromiso y el cumplimiento de las acciones que la evaluación pide también sé de por el lado de la luz yo conozco casos de universidades donde los alumnos tienden de alguna manera hacer mucho de desarrollo exámenes en grupos es una de las grandes temores cuando hay evaluación virtual la haces la haces online tú no miras al alumno y los alumnos de repente se reúnen en grupo para contestarlo que ya ser individual para mí me ha pasado alguna vez doctor, el paso estuvo muy bueno porque además de eso nos hemos reunido en el chifa tal hemos comido chifa y hemos resuelto el examen ya todavía me lo dijeron así, en mi cara pelada por supuesto ese examen no cumple con los requisitos de evaluación tenemos que garantizar esto hicimos que el examen empecemos por aleatorizar preguntas y respuestas y tener un sistema más cerrado en este tipo de evaluación y tener un tiempo lo suficientemente corto para que no se reúnan hacer las preguntas en grupo, ahí por ejemplo esa nota no tendría ningún valor pues a sido hecha no por el estudiante sino por un grupo de estudiantes como digo la idoneidad y la seriedad de la respuesta tiene que ser abordada y ahí si tenemos que hacer planes de mejora en general en todas las universidad porque hemos partido desde un punto de vista general en el cual la confianza es muy grande en los estudiantes y hemos tratado de llevar adelante el proceso pero ya estabilizado el proceso ya tenemos más de un año de pandemia, en este

momento ya las universidad y sus estudiantes ya tienen experiencia con este tema de la evaluación ahora ya surge los requisitos de ajustar un poco más la evaluación, mejorar la evaluación de tal manera que el resultado que se obtenga en la evaluación sea fidedigna y represente lo que el estudiante realmente tiene, en educación a distancia ese es el punto crítico y medular al final porque si no demuestras eso no puedes demostrar nada y todo lo que digas va a ser usado en tu contra y va haber dudas acerca de la idoneidad de la misma universidad para ser la enseñanza que dice que tiene y afirmar la calidad que tiene ese punto de evaluación insisto aunque parezca pesado pero es absolutamente crítico y más en educación virtual yo creo que en esos aspectos yo haría énfasis

P4: ¿Cuáles deberían ser las medidas que permitan dar acceso a una enseñanza no presencial que propicien calidad de servicio educativo?

R4.1.6 Bueno si reunimos las cuatro condiciones que hemos conversado hace un ratito, sí tenemos un buen currículo, tenemos buenos docente en eventualmente tendremos alumnos en mayor o menor grado de avance y los alumnos y la información que podemos darle a los alumnos y si tenemos un sistema de evaluación digamos apropiado ya tendríamos 4 el quinto factor es tecnología como decimos en las clases es el fierro, el fierro significa el servidor, la conectividad, la máquina del estudiante ,la máquina del docente, todos eso constituye una parte importante no es tal vez la más la más importante, los servidores son sumamente importantes y los software que los mantiene pero vuelvo a decir si las otras cuatro condiciones fallan alguna de las otras cuatro condiciones, los docentes falla entonces no hay enseñanza de calidad, si los docentes fallan la catástrofe si la curricula es mala o es inapropiada o si no está ajustada a las necesidades de la comunidad, entonces el producto que hagamos que logremos al diseñar va a ser un producto deficitario porque cuando salga no va a cumplir los requisitos de la comunidad entonces van a decir este chico no sabe viene de tal universidad no sabe que es el run run de la calidad. Como digo son cuatro componentes, 4 medidas para dar acceso a la enseñanza no presencial que propicien la calidad del servicio tienen que cumplirse los requisitos porque si no los cumples no puedes garantizar que estás dando una enseñanza de calidad, fijate que no es solo un factor son varios los factores en los que hay

que trabajar y hay que trabajar en conjunto dentro de la universidad hay que apoyarnos todos para lograr este objetivo. Ahora si regresas un ratito allí tendríamos que diferenciar en la pregunta por ejemplo la enseñanza no presencial a la que nos hemos visto obligados ha puesto en crisis a las varias universidades, porque el año pasado entre el mes de mayo y julio del año pasado al comienzo de la primera ola de la pandemia pues tuvimos un cierre casi total, una cuarentena total, hubo muchas personas que perdieron el empleo otras personas que se enfermaron otras que murieron hubo un impacto muy grande sobre la economía y la salud de la familia, entonces en esas condiciones de crisis en las universidades del Estado digamos no hubo mucho movimiento no hubo mucho problema porque se mantenían las condiciones en las que estaban pre pandemia si tenían poco equipamiento pues no tuvieron más equipamiento en los primeros meses de la pandemia, porque el fondo llegó en particular para el segundo semestre, entonces el tema económico en general no es una cosa muy gravitante en las universidades del estado salvo por la necesidad de equipamiento y preparación en las universidades privadas si fue catastrófico creo que el mes de mayo del 2020 en el casi el 90% de las universidades privadas no hubo pago de pensión al no haber pago de pensiones la universidad entra en crisis porque no puede sostener la universidad privada, entonces en este en este caso en esta situación varias de las universidades privadas acudieron préstamos como el préstamo de reactiva Perú para poder mantener digamos por lo menos caminando la universidad en el sentido de mantener los docentes mantener los trabajadores. Entonces hubo una crisis muy grande en el primer semestre del año 2020. A partir de junio, julio del segundo semestre del año 2020 primer año de pandemia las universidades privadas se han ido recuperando pero la segunda cuestión ahí venía y viene a ser oye y ¿Cómo hacemos para no perder alumnos? porque a ninguna universidad le interesa que los estudiantes deje de estudiar no estudian no pagan y la universidad cuando hay muchos estudiantes que no que no cumplen con su pago entran en crisis también entonces ya se hablaba a mediados del año pasado de la vigencia de las universidades y su supervivencia en el tiempo y esto es crítico porque si la universidad no puede garantizar su supervivencia en el tiempo tiene que cerrar entonces eso ha sido un problema y grandes dudas el año pasado, eso ha pasado con los colegios también de secundaria y primaria

hay muchísimos colegios que han cerrado porque no se han podido mantener sin el pago de sus estudiantes sobre todo los colegios privados. Entonces esta situación felizmente ha amainado un poco ha mejorado un poco la mayoría de las universidades están reactivándose ha habido movimiento de estudiantes de universidades privadas a universidades públicas que ha absorbido pero eso forma parte de la dinámica de la población en función del medio económico pero en general esa crisis que si hubo el año pasado fue una crisis muy importante muchos profesores dejaron hay algunas universidades que han visto la necesidad cerrar porque no pueden sobrevivir este año es un poco mejor un poco más estable por lo menos ahora en esta situación pero medidas que permitan dar acceso a una enseñanza no presencial en el caso de las universidades estatales estaban avanzando en ofrecerles gracias a los presupuesto del Estado para la adquisición de servidores y sistemas informáticos eso ha ido mejorando un poquito y en las universidades privadas una de las medidas que permitan dar acceso una enseñanza no presencial apropiada es por supuesto la posibilidad de que las universidades puedan lograr sus cometidos y sobrevivir económicamente hay muchas universidades que han que han condonado deudas que no han cobrado y que nos ha hecho incrementos de pensiones uno lo puede mirar en las estadísticas las universidades privadas incluso han dado facilidades a los alumnos para los pagos en el caso las privadas no pero ese tema también es importante porque una buena parte de los estudiantes de educación superior están por supuesto universidades privadas entonces si hay caída económica entre los trabajadores pierden el trabajo muchos alumnos se van y si es que las universidades no tienen opción de recibir los pagos por su pensión y tampoco van a poder sobrevivir, entonces ahí hay un equilibrio medio dinámico de diferentes factores que es importante mirar sigamos y las universidades que son privadas y qué son sin fines de lucro con fines de lucro no pueden trabajar entonces no hay educación que puedan brindar entonces la forma más fácil casi siempre yo reduzco costos en los componentes A,B,C reduce costos y disminuye la calidad de servicio que es algo que no se desea de ninguna manera entonces también es otra mirada a ese mismo rol de la universidad como una entidad el caso de las privadas como una entidad que debe brindar calidad pero que para poderlo hacer necesita los recursos correspondientes para poder en el caso del estado la

diferencia es grande porque las universidades del estado no quiebran nunca y siempre le va a llegar un poquito de plata a la universidad dada por el estado de tal manera de que va a depender mucho de cómo maneje ese presupuesto la universidad estatal a su interior entonces si lo maneja bien y hace las inversiones apropiadas y las cosas que brinden calidad entonces, entonces eso va a poderse mantenerse en la universidad privada y la estatal, muchas veces los recursos no ha sido destinados o no han sido usados en la forma propia y lo que tenemos es una crisis en la institución hemos visto algunos casos de universidades privadas con fines de lucro los años pasados en los cuales el dinero en lugar de destinarse a lo que era la educación de los estudiantes se destinaba para otros fines hemos visto casos hasta de clubs de futbol sostenido con el ingreso a la universidad pero en las universidades del estado también se han visto este tipo de situaciones así de mal uso del dinero eso a la larga trae problemas a la calidad de la enseñanza porque es el punto más débil se retira los fondos para otros objetivos de la universidad y la parte del docencia prácticamente dicha empieza a caer en calidad y eso lo hemos visto a lo largo del historia no ahora recientemente con la epidemia sino lo hemos visto durante muchos años que ha pasado con una u otra institución cuando habían estos tipos de problemas de manejo económico también como ya sabemos es absolutamente necesario que se maneje apropiadamente para que de alguna manera la calidad del servicio no decaiga eso significa administración sana, administración institucional sana, gestión económica de recursos e información apropiada, eso se requiere también para que se propicie el mantenimiento y la elevación de la calidad de servicio educativo.

P5: ¿Qué actividades sugiere que se desarrollen para garantizar la calidad del servicio educativo con relación a la conectividad?

R5.I.6 Lo primero que tiene que están la universidad es garantizar que tiene servidores y servidores para el educación conectados a una línea propia a la de internet entrada y de salida eso usualmente es un contrato o ya se sabe que es necesario el contrato no con una proveedora de servicios de internet ahora y quien menos en las universidades tienen dos contratos una contra el empresa

más poderosa y uno contra la segunda o tercera modelos a quien en medio de tal manera que y si alguna de ellas y cae porque algunas veces en el años y cae se cae la conexión internacional está la segunda para tratar de cubrir en lo son los que proveen este tipo de servicios ya saben que tienen que tener dos pacífica el primero la otra actividad en relación a la conectividad tiene que ver con que la universidad o el sistema informático deben monitorear permanentemente la conectividad de los estudiantes con respecto al servidor o sea la capacidad de entrar y conectarse al servidor, ya hemos dicho que hay ciertas zonas del país donde no hay pues servicio bueno de internet y va haber siempre problemas en la conexión, pero hay otras zonas del país y de la ciudad de Lima donde la conectividad es buena y si de repente en un momento determinado varios cursos empiezan a fallar habría que ver si el problema es zonal si problema es de la ciudad o cuál es el problema y la universidad debe entrar a cubrir en lo que pueda ese apoyo para balancear cuando se cae el término entonces la calidad del servicio educativo está en función de su oportunidad o sea que sea en la fecha que debe darse la conexión y que además la casa calidad de la conexión sea buena y que además no se sature el sistema de internet que le brinda estás aulas virtuales a los alumnos fíjense que todos esos son factores diferentes además que la plataforma para el dictado de las conferencias y de las clases tienen que ser buena plataforma yo conozco casos de plataformas que eran buenas para colocar los files en la página las clases ya están grabadas está colgada allí en la página web del curso pero que a la hora de tomar evaluación, si tú tomabas evaluación con más de 30, 40, 50 alumnos el programa colapsaba, el programa de pasos de exámenes colapsaba, otras algunas universidades pusieron una página de Moodle especial y ahora sí soportaba 3500 alumnos simultáneos pero era una página especial no era una página para todos los cursos algunos cursos tenían problemas ahora las nuevas plataformas ya pagadas porque Muriel es gratuito las plataformas pagadas ahora sí te permiten es que estás pagando tu plata la plata la universidad en cierta cantidad por alumno y ahora ya no se caen ahora puedes tener 50000 alumnos dan exámenes a la vez en programas como blackboard por ejemplo qué te permiten tener, dependiendo del contrato que tengas una cantidad enorme de estudiante conectados dando exámenes simultáneamente, los sistemas gratuitos a veces no llegan a tener ese soporte y

se caen entonces los sistemas de paga es una de las garantías que dan. Como vuelvo a decir volvemos al tema del dinero que tenemos presupuestado para esto y cuánto vamos ejecutar para que tengamos esas utilidades en uso. La universidad que tiene menos recursos utilizará Moodle la tiene más recursos contratara blackboard o contratar a otra plataforma otra plataforma más para garantizarla calidad del servicio el servicio insisto tiene que tener oportunidad tiene que darse en el momento que corresponde tienes que tener la seguridad de que vas a satisfacer la demanda no porque ahora hay más alumnos colectados se te va a caer el sistema o mala conexión además de los contenidos tienen que ser apropiados los contenidos tienen que ser revisados constantemente están en relación con la malla curricular y que los profesores no sé desfase que la calidad del contenido o sea que sigan estudiando además que los cursos no sé desfasen de la realidad del país y porque están mirando a otro país y no al mismo país entonces ahí y falla de educación entonces esa idea que las actividades que se desarrollen tienen que ver con el Hierro y fierro la maquinaria tiene que ver con las plataformas el software tiene que ver con la capacitación del docente y tienen que ver adicionalmente con la calidad del servicio de internet que comprar la universidad o que contrata y la calidad de servicio de internet que tienen los alumnos. En lo de la universidad se puede influenciar, se puede intervenir , en lo de los alumnos en la mayoría de los casos se puede mejorar y siempre nos vamos a quedar con un pequeño remanente de estudiantes que va a tener siempre problemas de conectividad o por su máquina o porque la maquina es vieja o la única máquina que hay en la casa lo usan los otros familiares para trabajar entonces no lo tiene disponible en ese momento y muchas veces recurren al celular y el celular no es una buena herramienta como saben es una herramienta dificultosa sobre todo para dar exámenes es muy difícil de manejar aunque podemos ver la conferencia sí tenemos contratado el servicio de internet en el celular entonces teóricamente podría llevarse a cabo con células pero no es lo que se recomienda en general pero eso va a depender mucho capacidad económica del estudiante

P8. ¿Cómo debería ser la evaluación en la virtualidad?

R8.I.6 Hay un grupo de formas y métodos para evaluar, depende de lo que quieras evaluar si quieres evaluar conocimientos tiene su tipo de evaluación, si quieres evaluar competencias entonces ya la cosa se pone color de hormiga porque no todas las competencias puede ser evaluada de forma virtual de acuerdo ahí hay que hay que estudiar el tema, En relación a las evaluaciones, pregunta para marcar que hay varias formas demarcar preguntas, verdadero o falso, respuesta múltiple, varias respuestas en cada pregunta hay varias modalidades. En ese tipo de exámenes lo que se debe garantizar en primer lugar es que el examen corresponda el contenido que los profesores han dictado. Una de las fallas más frecuentes en las evaluaciones es que le tomas preguntas sobre temas que no has tratado como profesor en clase y sorprende a los alumnos con algo que no lo han visto como solía suceder con nuestros exámenes de primer año de matemáticas o de física que nos enseñaban muy bonito y cuando venía el examen venía una cosa terrible que tenías que haber leído tres libros para llegar a ese nivel y no estaban en los tres libros, entonces ese tipo de cosas que se dan en los cursos de primer año, eso debe mejorar, o sea debe de hacerse la capacitación del estudiante de tal manera de que le permita pues resolver y responder las preguntas que le vamos a hacer, no se trata de hacer una caza de brujas con el alumno y ponerle cosa que pueden ser irresolubles y que pueda ser muy simpático para el profesor pero ese criterio académicamente tiene que ser justificado, tiene que ser ajustado, tiene que ser mejorado, ese es un punto. La calidad de lo que estamos tomando o estamos preguntando. La segunda de las situaciones como digo es necesario garantizar que el estudiante está cumpliendo y él es el que está dando la prueba y no lo está dando otro, eso significa entonces para muchos casos ahora se recomienda que se pongan estos programas llamados de Proctoring, que significa que el profesor está evaluando o que alguien en su representación está evaluando al grupo de estudiantes que está dando la prueba con el fin de garantizar que no haga trampa porque la trampa es lo que más desmerece a una evaluación si el estudiante suplantado por otro sí o los estudiantes están dando su examen con 5 atrás entonces ya no es el examen de estudiantes es el examen de los cinco que están atrás, entonces eso no garantiza y estos sistemas de Proctoring aunque tienen un costo pues son valiosos para lograr eso, es lo que se está usando por ejemplo en los exámenes

de para los internos de Medicina el ENAM, para el examen de residency médico que se hace al terminar la carrera, usan estos sistemas de Prontoring, algunas facultades de medicina en el país ya están usando Prontoring para evaluar a sus estudiantes sobre todos los exámenes, no en las evaluaciones cortas y sino las evaluaciones largas de mayor peso, pero ese es un punto en el cual tendremos que ir avanzando y conforme haya más servicios contratados Prontoring el precio irá bajando, o sea más demanda el precio baja, hay poca demanda, el precio es alto. Hay que considerar que se viene una etapa semipresencial, hay presencialidad en unas cosas y hay enseñanza virtual en otras, entonces que debemos hacer, prepararnos para eso y prepararnos para las dos condiciones los exámenes presenciales y los exámenes online. La evaluación de competencias es algo más difícil de ejecutar con la virtualidad, aun cuando hay formas de evaluar no hay formas de evaluar todo, todas las competencias necesariamente de todas las carreras a lo largo de toda la carrera, en eso va haber necesidad de trabajar mucho y llegar a consensos y ya metas y a metas logrables, entonces eso forma parte de los cambios curriculares que están apareciendo que ahora tienen la tendencia hacia al evaluar competencias pero ojo que si quieres evaluar competencias tienes que enseñar por competencias también, hay muchos cursos que dictan por objetivos para lograr ciertos conocimientos teóricos, pero cuando trata de plantear que se dicte por competencias nos encontramos con una enorme pared e incluso el SINEACE pide para la acreditación que ahora se enseñe por competencia pero una cosa es decir enseñar por competencias y otra cosa es hacer competencias, hacer enseñanza por competencias no es fácil ese salto, muchas de las universidades del país no han dado ese salto de objetivos a competencias, dice que cumplen pero realidad no cumplen, entonces si no cumple entonces dónde ves tú el problema de cumplimiento de competencias lo ves en la evaluación, la evaluación tiene que ser preparada para evaluar la competencia y ahí saltamos a un plano diferente de la realidad del país donde yo creo que estamos muy distantes de realmente cumplir con eso, si un curso no evalúa las competencias con la metodología correspondiente a evaluación de competencias si te lo ponen en el papel eso significa que probablemente no cumpla. Entonces ese es un análisis al cual todavía las universidades están entrando muy cautelosamente muy tímidamente muchos afirman para tratar de

cumplir con el SINEACE pero la realidad es mi opinión es otra es la mayor parte del país la mayor parte del país está enseñando por objetivos o sea para adquisición de conocimientos teóricos pero no necesariamente están dictando para desarrollar competencias y mucho menos están evaluando competencias real, la competencia no se evalúa necesariamente por un examen escrito con preguntas de respuesta múltiple y una sola respuesta de esa forma la mayoría de personas que yo le he preguntado sobre evaluación de competencias me dicen que eso no es evaluar por competencia entonces ahí vuelvo a decir a todos se nos pone los pelos de punta y la piel se nos eriza cuando entramos a este tema. Cómo mejorar esto, haciendo más capacitación, más difusión de la metodología para desarrollar competencias que no es barata es bien cara pero que si tenemos hacer eso pues tenemos que realmente demostrar que vamos hacer esa evaluación por competencia, por ahora me parece que no hay y mucho de esto . ¿Quiénes evalúan por competencias? por ejemplo los odontólogos en la clínica odontológica con el profesor al lado mirando como ejecutan las acciones en la boca pero eso que lo hacen los odontólogos ahora llévala pues a todas las carreras de ciencia salud o llévalo a todas las carreras o a todos los tipos de carrera, no es tan fácil, podría haber unas grandes brechas y podría haber mucha gente, muchas universidad que afirman que están haciendo evaluación por competencias cuando en realidad no lo están haciendo. Eso requiere un análisis más a profundidad para poder cumplir eso. En realidad en un salto bien grande. Yo he visto varios intentos en el pasado en universidades públicas y privadas del país, la mayoría fracasó incluso de la última década hay varios fracasos en la enseñanza por competencias, el tratar de llevar la enseñanza a competencia sobre todo cuando no se puso el dinero que esto requiere para poder hacer ese cambio, entonces como digo esto es materia de un análisis adicional por el tema de las evaluaciones por objetivos las oraciones con preguntas por cinco respuestas eso probablemente se puede mejorar bastante pero el otro lado todavía para mí es una incógnita una incógnita grande porque evidentemente hay grandes diferencias entre universidad y universidad en el tema de las competencias, del desarrolla de competencias y de su evaluación, no hay competencias sino evalúas por competencias, no hay enseñanza por competencias si no evalúa por competencias, y allí paro de decir porque de

repente me van a mirar feo los amigos de otras universidades porque la realidad es esa.

ENTREVISTA INFORMANTE 7: DRA MARIA ELENA MUÑOZ ZAMBRANO

Docente invitada de Pre y Post grado de la Facultad de Farmacia de la Universidad de Salamanca

Docente de Pre y Post grado Universidad Nacional Mayor de San Marcos, ,

PhD en Salud y Desarrollo en los Trópicos

Fecha de entrevista: 26-10-2021

P1: ¿Cómo debería implementar la universidad en nuestros días, los requisitos que le permitan adaptarse a una adecuada enseñanza virtual?

R1.1.7 .Bueno esto es prácticamente multifactorial primero deberían de capacitar previamente a los docentes para ver el manejo de las aulas virtuales, hay diferentes sistemas ahora para poder trabajar con ello, está el google Meet, está el Moodle y están algunas otras herramientas digitales que actualmente se están usando, entonces para que el profesor pueda implementar y pueda digamos interactuar con los estudiantes primero tiene que conocer como es este sistema cuales son las ventajas y desventajas y después de ello también se debe capacitar a los estudiantes para el manejo de estas aulas virtuales. Nosotros estamos trabajando justamente en eso en San Marcos ya hace un par de años y si bien es cierto las aulas virtuales se están usando ya hace tiempo solo que no de una manera continuada ha venido la pandemia y nos hemos visto en la obligación de trabajar con las aulas virtuales inclusive las partes prácticas porque tampoco se podía acudir a la universidad para hacer algún tipo de prácticas entonces estamos trabajando y creo que una buena manera sería primero la capacitación y el entrenamiento tanto en la parte teórica como la parte práctica. Bueno entonces yo pienso que eso sería el requisito más importante no solo la capacitación y entrenamiento si no también hacer un piloto, un piloto para ver cuáles son las bondades del aula virtual y en base a eso ir mejorando así como hacemos un trabajo de investigación y queremos probar a ver cómo nos va pues

primero hacemos un piloto y ver qué alternativas tenemos en el trabajo, eso lo que yo dentro de mi experiencia implementaría de esa manera.

P2: ¿Cómo se podría mitigar aquellos procesos engorrosos que nos permiten brindar calidad de servicio educativo?

R2.1.7 Hay varias situaciones que no nos permite digamos dictar una clase como tiene que ser, primeramente si hablamos solamente de herramientas digitales pues no todas las personas están en condiciones sobre todo hablando de los estudiantes, pero si hablamos del proceso enseñanza aprendizaje se ha visto a lo largo de los años que muchos docentes están enseñando tienen muchísima capacidad y entrenamiento en el tema que están tratando pero les falta un detalle o quizás la universidad no ha pensado en ello qué es la didáctica aplicada a la docencia en este caso a la docencia en ciencias de la salud no todos los docentes tienen la capacidad de transmitir sus conocimientos y poder tener ese feedback con el estudiante, conocen mucho, son expertos en el tema, pero no tienen esa llegada al estudiante entonces eso es un factor negativo Para poder interactuar entre estudiante y profesor por más que sepa y tenga un conocimiento muy avanzado de su tema, ese es un factor, el segundo factor es que de un tiempo a esta parte ya el profesor ha dejado de ser el actor principal este proceso enseñanza aprendizaje ahora el actor y siempre debió ser así, es el estudiante es el alumno, tan es así que ahora el docente normalmente pues que hacia el docente, venia iba con sus estudiantes dictaba la clase los power point, las transparencias etc. Y que hacia el estudiante pues no hacía nada simplemente estaba allí esperando qué luego les den las copias de las diapositivas o de repente anotaba algunas cosas y ahora lo más importante es que el estudiante es el actor principal o sea el profesor solamente debe ser un facilitador, qué quiere decir esto que el profesor tiene que promover que el estudiante participe en forma activa en el desarrollo de la clase a través de qué, seminarios talleres trabajos monográficos exposiciones simposios foros internos dentro del aula universitaria y hablo no solamente dentro la parte presencial sino también de la parte no presencial entonces eso es una manera de poder mitigar digamos aquellos procesos que hace un poco complicado digamos la enseñanza, lo otro es el trámite burocrático alumnos que están matriculados muchas veces es un trámite

un poco complicado por todos los documentos que se le solicita al estudiante a pesar de que ahora se ha minimizado un poco esto para tratar que el estudiante pues tenga mayor acceso y mayor facilidad para los procesos de la matrícula, otros factores es que muchas veces se le cruza los horarios al estudiante, sobre todo aquellos que están llevando por segunda vez un curso entonces cuando se le cruza el horario pues muchas veces el estudiante es incapaz de poder participar en forma activa en las clases entonces para ello debería haber cierta coordinación y apoyo al estudiante, no apoyo en facilitarle las cosas pero si en facilitar el horario, el horario tiene que ser previamente coordinado con el docente, entonces hay un factor ahí en el cual el estudiante muchas veces se jala, yo siempre le dicho al chico a la chica a los estudiantes, en realidad el docente nunca los jala, por lo menos de mi parte, ustedes se jalan solos, porque no vienen a la clase, y si no vienen a la clase ni siquiera se ponen al día, por lo menos si nos vas pues por lo menos te pones al día que hicieron ese día y avanzo mucho más y lo otro que también siempre converso con los chicos es para que ellos digamos puedan superar cuando tienen tantos cursos es anteriormente empezamos el dicho clase hecha clase estudiada, pues no debería ser así, debería ser clase no hecha clase ya estudiada que quiero decir con eso siempre hay que revisar el silabo y adelantarse a las clases, entonces eso es una manera de mitigar un poco esos procesos que permiten que el estudiante se jale o esté preocupado y este correteando al profesor en último momento con los exámenes, la revisión de los temas tienen que ser por adelantado, entonces el día que toca la clase el estudiante lo que hace es que ya sabe el tema, ya lo sabe, simplemente el profesor vuelvo a repetir es un facilitador, solamente dicta algunos tópicos nada más unos tópicos muy puntuales, lo demás lo hacen los estudiantes, es una manera de empoderar al estudiante más que al docente que es como debería de ser.

P3: ¿Desde su experticia cuáles son aquellos procesos de mejora que se debería realizar si pretendemos brindar calidad de servicio educativo desde la universidad?

R3.1.7 Me gustaría que la pregunta sea digamos desde el punto de vista general o es el punto de vista de las clases virtuales, ok de las clases virtuales,

primeramente que no hay unificación de criterios dentro de la parte virtual cuando nos invitan a formar parte de una de una implementación de un aula virtual o de un software para poder aplicarlo con los estudiantes no todo los docentes participan, los docentes que generalmente tienen muchos años ya en la universidad es como cualquier persona no, es resistente al cambio, no quieren tampoco utilizar las pizarras, las pizarras inteligentes que llamamos no, no quieren utilizar nada, porque están acostumbrados a lo que ya se tiene entonces un cambio genera uy como será eso? Es difícil yo no soy para lidiar, la era de la informática no es para mí es para mis hijos para mi nietos inclusive, entonces hay mucha resistencia como consecuencia no hay unificación de criterios para esos procesos de mejora porque es un proceso de mejora si nosotros estamos en esta época de pandemia, es imposible que podamos hacer clases presenciales salvo que ahora recién poco a poco está comenzando pero era imposible entonces una manera es sensibilizar a los docentes para que puedan capacitarse en lo que es el aula virtual. Ahora eso es uno, por otro lado cada fin de curso se recomienda que se haga un cuestionario, una encuesta digamos a los estudiantes y también a los docentes ¿qué les pareció el aula virtual? ¿Cuáles son las deficiencias del aula virtual? Cuáles son las fortalezas, hacer inclusive un FODA, un FODA del aula virtual, y eso en que nos ayuda a poder mejorar con el personal de informática de repente incluir algunos detalles, incluir algunos aspectos, algunas variables que no se han considerado, que bien pueden considerarse para que se pueda potenciar y tener robustez digamos todo las variables que se hallan en un aula virtual, eso es uno de los puntos, el segundo punto también ver que los estudiantes tengan esa facilidad ese empoderamiento con el aula virtual por qué muchos de los estudiantes también tienen un poco de resistencia como que no les gusta mucho participar en el aula virtual, entonces eso sería una buena manera de poder, digamos que el estudiante también se familiarice con todos los componentes del aula virtual, lo otro es las investigaciones, no podemos hacer un diagnóstico situacional y un diagnóstico posterior si es que no tenemos el estudio basal cómo comenzamos con el aula virtual y luego cual es el progreso, a fin de ciclo cual es el progreso, que cosa se consiguió, cuáles son las fortalezas y debilidades del aula virtual, entonces las investigaciones nos ayudan mucho para poder conocer y ver una mejor calidad de

servicio que se brinda al estudiante en este caso. Algo que me olvidaba, que me parece importante también es que el aula virtual permite que uno coloque que es hoy sabido pero creo que vale la pena decir que coloquen toda las herramientas, las clases en power point, los vídeos en YouTube, las entrevistas, los talleres, algunas revistas, todo absolutamente todo, entonces no tenemos que estar enviando los correos a los estudiantes todo lo tenemos allí, y que mejor que en el aula además es una evidencia de que uno está colocando ya no se necesita ningún tipo de contacto el alumno entra al aula virtual y tiene toda la información que quisiera inclusive se puede colocar foros, preguntas para que los estudiantes vayan contestando y que eso facilita mucho que el estudiante tenga comunicación que piense, que analice, critique, que el objetivo de todos nosotros como docentes, bueno, eso quería complementar.

P4: ¿Cuáles deberían ser las medidas que permitan dar acceso a una enseñanza no presencial que propicien calidad de servicio educativo?

R4.1.7 Bueno, primeramente yo creo que como todos sabemos tenemos que hablar la parte de las ISO, bueno no voy a no voy a profundizar pero dentro de las ISO tenemos nosotros que es un compromiso de la dirección en este caso hablemos del compromiso del rector no, hablando directamente a la autoridad máxima de la Universidad entonces todo parte de ahí si hay un compromiso de la rectoría y los miembros del equipo de gestión pues ese compromiso va directamente a todo el grupo humano que trabajamos que son los docentes, estudiantes, también incluyo a los estudiantes porque también trabajan en la universidad, si hay un compromiso dentro de ello, fácilmente se puede llevar en un programa calendarizado las actividades, uno, repito las capacitaciones a los docentes y a los estudiantes, segundo, la aplicabilidad de estas herramientas dentro del estudio ya en sí, tercero, los resultados de esta evaluación dentro de lo que es digamos las investigaciones dentro de lo que es las encuestas y cuarto ¿Qué medidas se pueden implementar para poder enriquecer mucho más el aula virtual para los estudiantes? Lo otro que también se habla mucho de esto es algunas herramientas digitales que complementa mucho que son las TIC, las tecnologías de información y comunicación que muchas veces lo estamos utilizando pero no le damos importancia o por lo menos no publicamos esos

trabajos con las TIC entonces ahora que nuestros estudiantes son tan informáticos pues ellos están nos llevan mucha ventaja a nosotros son muy rápidos en esto, entonces habría que sacarles inclusive ese provecho a los estudiantes para que esto todavía se implemente con la mejor calidad no, otro aspecto que también se debe considerar es que al docente se le debe evaluar, se le debe evaluar no solamente que este en la capacitación sino que también se le dé una evaluación para ver qué tal están no, no solamente en aspectos teóricos sino también la parte práctica, una ventaja que tiene por ejemplo la universidad y seguramente lo tienen toda las universidades es que el área informática constantemente nos está llegando al correo tiene actividades pendientes en el aula virtual, de verdad uno entra uy, me falta evaluar hay chicos que han entrado, tienen sus trabajos y uno no los ha evaluado, entonces eso es una manera de monitorizar las actividades aula virtual y a veces como uno mismo están 1000 cosas entonces las autoridades el personal informática nos comunica entonces eso enriquece mucho más la enseñanza no presencial por qué el estudiante in situ in vivo está viendo ahí las evaluaciones que se le está colocando, está viendo en forma mucho más constante y clara, sobre todo oportuna las evaluaciones que se le da, lo otro es los populares que se usan los google forms por ejemplo que se usa mucho para las evaluaciones, para los exámenes, una manera por ejemplo uno podría decir bueno pues si uno utiliza el google forms el alumno va dar su examen pues tiene al costado su celular y está comunicándose vía WhatsApp con su compañero y se están ayudando, bueno eso podría ser un alternativa pero nosotros tenemos un sistema Meet que lo utilizamos para los exámenes de admisión es interesante por qué, porque el estudiante en su computadora no tiene acceso a copiar ni pegar no tiene ningún tipo de software, no tiene acceso a google no tiene acceso a nada, solamente tiene el examen de admisión entonces eso lo podemos aplicar también, no lo estamos aplicando ahora pero seguramente más adelante lo vamos aplicar y eso es una manera de tener una enseñanza no presencial de alta calidad porque estaríamos monitorizando al 100% al estudiante y no tendría ningún acceso a tener algún un medio de información que pueda complementar lo que ha estudiado y pueda aplicarlo en los exámenes, hay diferentes maneras pero eso sería lo principal.

P5: ¿Qué actividades sugiere que se desarrollen para garantizar la calidad del servicio del educativo con relación a la conectividad?

R5.I.7 Esto si es un problema, Hay muchos estudiantes que, bueno no son muchos, son pocos pero las hay, que están trabajando y como las clases son remotas entonces en algunos viven en puno, Ayacucho zonas un poquito alejadas y tienen el problema de la conectividad nosotros siempre antes del inicio de la clases decimos a los estudiantes a ver verifiquen que tienen el ancho de banda tanto que tengan las memorias sus computadoras pero algunos inclusive su celular nada más en algunas ocasiones digamos trabajamos con su celular no tiene acceso a la red entonces yo pienso que esto es un problema que escapa de nosotros como autoridades como docentes no eso tiene ya dependencia del ente rector, o sea el ministerio de educación, el gobierno tendría que facilitar una manera que todo los estudiantes tenga acceso a internet, tengan acceso a una red, que tengan de acceso sobre todo a poder comunicarse en forma unísona con todos nosotros y bueno yo creo que las autoridades del ministerio de educación del gobierno anterior estaban comprometidos con eso, espero que este gobierno también lo esté, pero a pesar de eso en las zonas alejadas continúa este problema entonces lo que se recomendaría es que estos muchachos que siguen en zonas alejadas los días de clase pues que pueden trasladarse a zonas donde se puede tener acceso o conectividad y se pueda atender las clases pero muchas veces uno lo piensa y la realidad es un poco complicado porque viven en zonas muy alejadas y a veces es muy difícil esta situación entonces una manera también de minimizar esto es mandarles por correo electrónico las clases, las clases enviarles por correo electrónico o sea en vivo directamente no podrán recibir las clases alguna veces pero sí por el correo electrónico que pueda revisarlas que podrían tener las clases y bueno reunirse de forma personal con el docente los días que tengan conectividad o el horario y tener de repente algún taller o alguna clase mucho más personalizada y eso podría ser entre varios estudiantes, Eso lo hemos lo hemos estado haciendo en tutoría por ejemplo con algunos estudiantes que no tiene acceso o que tienen por horas o de pronto están dando examen o de repente están en clase y se les

va la señal entonces eso es algo que escapa de nosotros y ya depende del ente rector.

P6 ¿Cómo podríamos verificar el adecuado, oportuno y correcto cumplimiento de lo planificado para velar por la calidad del servicio educativo?

R6.I.7 Primero debe haber un plan de trabajo calendarizado de ser posible en un software que pueda ser visible para los responsables de hacer el monitoreo del cumplimiento del plan de trabajo. Las evidencias solo se demuestran bajo este contexto de cumplimiento. Por otro lado, para verificar on line estas actividades, deben ser registradas en el aula virtual con las fechas señaladas en la misma aula. Esto nos permitirá evaluar online y en el tiempo programado las actividades calendarizadas y se puede controlar su cumplimiento.

P7 Las evaluaciones de los resultados fortalecen la corrección o cambio de rumbos en una gestión. En su opinión, ¿cómo se podría mejorar esta verificación de los procesos en pos de la mejora de la calidad del servicio?

R6.I.7 Que sea un agente externo quien evalúe estos resultados, a través de indicadores de resultados, productividad, eficiencia, eficacia, entre otros. Estos indicadores deben estar desde el inicio de la elaboración del plan de trabajo y debe tenerse valores de referencia para la comparación respectiva.

P8. ¿Cómo debería ser la evaluación en la virtualidad?

R8.I.7 Bien había mencionado algo respecto pero yo creo que actualmente estamos muy bien con las evaluaciones virtuales Particularmente les cuento mi experiencia no, Yo no soy muy amiga de que se le mande al alumno el google form y luego a las cinco de la tarde que tengo clases ya a las cinco y diez todos se ponen a dar el examen no, yo prefiero tomarles el examen en ese momento y en ese momento colocarles las preguntas que se los mandó por WhatsApp y los estoy viendo a todos que están dando examen y me toman la foto, la foto del examen por WhatsApp al personal lógicamente no, y me envían los exámenes en

un momento determinado y trato de hacerles diferentes preguntas a los chicos o de repente intercambio las preguntas y colocó el número uno en el diez para de tal manera que y los estoy viendo los estoy monitorizando, están con su cámara prendida y los estoy viendo están dando su examen no tiene acceso al celular y nada porque los estoy viendo directamente entonces para mi es mucho más fácil al menos por ahora y lo otro es utilizar el sistema este meet que si el alumno da su examen pues no tiene acceso a ver absolutamente nada, entonces creo que eso sería una buena oportunidad para poder trabajar, pero actualmente como estamos trabajando en el Moodle, estamos muy bien por qué las evaluaciones que se dan es in situ el estudiante coloca su trabajo qué tiene 24 horas para que presente su trabajo y el profesor inmediatamente hay un comunicado del área de informática que dice bueno usted tiene trabajo ahí, ahí tiene alumnos que han dejado su trabajo y tiene que evaluarlos entonces nos ayuda mucho que nosotros podamos inmediatamente evaluarlos nos llega un mensajito ahí como una emergencia, mensaje emergente que conocemos yo creo que estamos muy bien en ese lado no nos podemos quejar pero creo que podemos estar mejor claro uno nunca se cansa de decir hemos tocado techo siempre estamos tratando de innovar y tratar de mejorar entonces esa alternativa de ver este sistema Meet que usamos para los exámenes de admisión sería bueno que sean utilizados también para los exámenes con nuestros estudiantes, los exámenes convencionales que damos, pero vos si tenemos muy buena alternativa muy buena promoción de esos sistemas nos va muy bien y bueno seguimos adelante con ello.

ENTREVISTA INFORMANTE N. 8 Mg. CARLOS ROBERTO RENGIFO MORERA

Coordinador académico

Universidad Norbert Wiener

Maestro en Psicología Clínica

Fecha de entrevista: 17-10-2021

P1: ¿Cómo debería implementar la universidad en nuestros días, los requisitos que le permitan adaptarse a una adecuada enseñanza virtual?

R1.1.8 Habría que ver desde diferentes enfoque pienso yo, sí bien es cierto las universidades hemos tenido del alguna manera adaptarnos rápidamente y de momento otro de manera imprevista a la enseñanza virtual es muy cierto también que ya las universidades privadas ya teníamos ciertas plataformas que sí bien es cierto no las usábamos a la manera que se usan en la actualidad, pero de alguna manera nos permitía cierto respaldo para el enseñanza virtual, en este caso las universidades principalmente las privadas, trabajo en otras dos además de Wiener, se han implementado ciertos procesos de manera más sistemática para la enseñanza virtual lo cual de alguna manera permite que los alumnos puedan tener un poco más de acceso no sólo en el momento sincrónico sino que también a nivel asincrónicos y también en nuestro caso en la especialidad de terapia física se inició con el uso de ciertos software que permiten suplir de alguna manera esa necesidad que tenemos de ciertas prácticas un poco más presenciales o por ahí de mayor contacto con el paciente entre compañeros en una primera etapa .

P2: ¿Cómo se podría mitigar aquellos procesos engorrosos que nos permiten brindar calidad de servicio educativo?

R2.1.8 Empezar a copiar de repente algunas prácticas que se dan en otros lugares y adicionalmente implementar procesos sistemáticos, en la coyuntura en la que estamos de repente se ha visto muy evidenciado que en algunas universidades o muchas instituciones privadas estos procesos tomaba mucho tiempo o necesitaban cierto grado de compromiso de parte de la institución como el alumno

a nivel físico si se podría mencionar lo cual de un momento o de un momento a otro cambio debido a la coyuntura y nos hemos podido dar cuenta de que estos procesos tomaba mucho tiempo o Irán como la misma pregunta móvil sea demasiado engorrosos ahora se ha podido sistematizar y acortar ciertos pasos y procesos que inclusive se han ido dando de alguna manera dando entender a los alumnos con la finalidad de que puedan a través de tutoriales puedan entenderlos más antes de poder hacerlo y eso ha hecho que el servicio educativo sea más fácil. Por allí respondiendo un poco más la pregunta podríamos de alguna manera sistematizar ciertos procesos con la finalidad de hacerlos más amables, un poco más fáciles para el alumno.

P3: ¿Desde su experticia cuáles son aquellos procesos de mejora que se debería realizar si pretendemos brindar calidad de servicio educativo desde la universidad?

R3.1.8 Son muchos procesos de repente debemos ir progresivamente mejorando uno de ellos es el uso de la tecnología y en la coyuntura actual ha desnudado que todavía existe una brecha importante en el uso de la tecnología nuestras universidades para poder nosotros brindar ciertas ayudas que creo que ya gracias el mismo proceso en el que estamos va a quedar como enseñanza y de alguna manera van a poder ayudar a mejorar el proceso de enseñanza en la universidad adicional a eso también ver la accesibilidad no sólo del usuario que en este caso sería el alumno si no también es importante ver la accesibilidad de la persona que hace el servicio, que brinde el servicio que este caso seríamos los docentes., En una primera etapa se vio también de muchos de los docentes tenían ciertos inconvenientes para el uso de la tecnología adicional a eso y no sólo miremos la parte académica como tal sino también veamos el tema administrativo de lo que muchas veces involucra que un alumno quiere hacer un trámite o necesita alguna documentación, esto también ha sido de alguna manera evidenciado la manera de ir mejorando estos procesos, ya que en muchos de los casos eran procesos mucho más complejos, de mucho más duración, de mucho más trámite lo cual en el la coyuntura de laguna manera ha podido mejorarse. También es importante empezar a ver que hay otras alternativas de educación debido a que en nuestro país principalmente teníamos una educación bastante de contactó con el alumno

en la cual es estábamos todavía reticentes a al uso de la tecnología en este caso es lo que hemos pasado nos ha servido para darnos cuentas de que de alguna manera existen algunas otras alternativas no sólo que nos permiten brindar una buena calidad educativas sino también de alguna manera permite alguna accesibilidad mayor de la información entonces por ahí creo que podríamos mejorar un poco más este servicio nosotros brindamos y también enseñando a los a los alumnos y en general al usuario que recibe el servicio la accesibilidad a la información que tenemos en las bases académicas que muchas veces que en nuestros estudiantes no eran muy usados o de repente mal usadas debido a que no sabían cómo poder utilizarla o no sabían cómo poder entrar a ellas.

P4: ¿Cuáles deberían ser las medidas que permitan dar acceso a una enseñanza no presencial que propicien calidad de servicio educativo?

R4.1.8 Acá las medidas principalmente que nosotros deberíamos tener es plataformas virtuales, importantes de fácil acceso. Considero que es muy importante que la plataforma que podemos utilizar sea amigable para el estudiante que pueda ser utilizado desde cualquier dispositivo tecnológico, también el uso software que permita que el estudiante pueda tener una ayuda por parte la tecnología y adicional a eso también es importante el uso de ciertas bases, de ciertas bibliotecas virtuales que nosotros en las universidades tenemos para que de alguna manera si propicie la educación basta en evidencia que en nuestro caso en carreras de salud es muy importante nos permites dar ese pasó de calidad

P5: ¿Qué actividades sugiere que se desarrollen para garantizar la calidad del servicio del educativo con relación a la conectividad?

R5.1.8 Acá es importante yo creo que en la primera etapa el alumno e inclusive que el mismo docente puedan empezar un proceso académico y primero se puede garantizar que en este caso alumnos y docentes tengan una buena conectividad, buen acceso a internet o una red debido a que ya se ha dado en algún momento el alumno toma como excusa el hecho de que siempre tiene alteración o problema con la conectividad para poder participar de las actividades

esto nuestro caso conforme ido pasando la coyuntura hemos ido mejorando esos procesos, adicional a eso también es importante yo creo por ahí utilizar plataformas que sean muy fáciles muy accesibles sean mucho más interactivas que permitan una mayor y esto va a hacer de que el alumno no tenga y que tener mucha capacidad de internet para poder entablar esta buena conectividad esta buenas relación con el educador al momento de hacer la actividad educativa, entonces tenemos muchas plataformas que de alguna manera nos prestan y nos dan estas alternativas pero si es importante que el alumno principalmente sepa y se compromete a cumplir con estas condiciones antes de iniciar el proceso educativo.

P6 ¿Cómo podríamos verificar el adecuado, oportuno y correcto cumplimiento de lo planificado para velar por la calidad del servicio educativo?

R6.I.8 Hay muchos procedimientos dentro de ellos no solo los normados por los entes correspondientes (licenciamiento y acreditación) sino también de los procedimientos internos de las universidades para el cumplimiento de sus objetivos, misiones y visiones. Las cuales están alineadas al logro de la calidad educativa.

P7 Las evaluaciones de los resultados fortalecen la corrección o cambio de rumbos en una gestión. En su opinión, ¿Cómo se podría mejorar esta verificación de los procesos en pos de la mejora de la calidad del servicio?

R7.I.8 Se podrían mejorar realizando evaluaciones más cualitativas y específicas. En muchos casos las evaluaciones son muy cuantitativas y generales lo cual evita tener un buen conocimiento de los procesos o de cómo se desarrollan. En muchos casos los resultados son buenos más por el compromiso y buena laboral humana que por procesos administrativos, logísticos o técnicos propios de cada institución. Por eso la necesidad de individualizar más las evaluaciones.

P8. ¿Cómo debería ser la evaluación en la virtualidad?

R8.18. Aquí por ejemplo, voy a permitirme dar un ejemplo en relación a mi curso. Uno de los problemas, yo enseñé en el curso de neuroanatomía clínicas, era que dentro de lo que se podía hacer como evaluación, muchas veces era complicado entender de que el alumno no podía tener una ayuda visual o por ahí una ayuda física durante el proceso de la evaluación, entonces se tomó como ciertas condiciones de alguna manera con alguna se podría decir con alguna reserva por parte los estudiantes el pedir a los alumnos y explicarles en las primeras clases que los días de la evaluación, uno tenía que tener una cámara para poder de alguna manera y tener esa interacción al momento de hacer el examen y lo otro empezar a utilizar otro tipo de evaluaciones que iban más allá de simplemente una pregunta sencilla de un verdadero falso ,por ahí de elegir alternativas por preguntas breves si no iba más allá de un análisis en el cual se le ponía a los alumnos ciertos procesos, casos clínicos en el cual el alumno no necesitaba o por más que tenían ciertas ayudas necesita más el análisis cierta información en la biblioteca eso hacía que alumno quiera prepararse mucho más tenga que estar investigando tenga que estar pendiente de la clases para que el momento que llega la evaluación, él simplemente tenga que interactuar un poco más, analizar, ver lo que ya hicimos en la clase y en base a eso y contestar las preguntas entonces, yo creo que es ese análisis le ha servido poco para que alumno este mas compenetrado puede entender un poco más, pero en mi caso y en uno de los ciclos anteriores quizá fue muy tarde la primera vez que se hizo qué por qué se tomó el parcial, entonces los alumnos tuvieron el inconveniente que la gran mayor parte de ellos pues desaprobó el examen porque no había habido una un ejemplo de cómo va iba a ser, entonces ellos estaban más preocupados por buscar información en las en las clases que en como analizar en los ciclos siguientes desde la segunda clases y les tomó un examen muy similar al parcial en el cual se les daba a ciertas características de cómo era y la necesidad que ellos tenían de estar preparados en cada clase y un cómo íbamos a nosotros tomar el examen en tanto a nivel del parcial y el final lo cual involucraba una mayor una mayor concentración y más qué concentración quizás podríamos y indicar acá que un mayor compromiso en él alumno al momento en la clase para poder prestar atención para poder entender la clase y que al momento del examen simplemente analizarlo y se le había enseñado las clases anteriores se

reforzó inclusive el hecho de aquellos alumnos que de manera sincrónica no podía estar en clase podían presentar preguntas que es lo que venimos haciendo hasta ahora de clases pasadas de manera sincrónica a través de la mensajería interna entonces el alumno presentaba estas consultas y nosotros a través de la mensajería interna o en la misma siguiente clase reforzábamos y eso ayudaba al alumno a que tenga un mejor análisis y una mejor idea de la clase y eso se ha evidenciado mucho y se evidenciado en cómo han contestado y han realizado luego las evaluaciones.

ENTREVISTA INFORMANTE 9: MG. RICARDO MAFALKI, RODRIGUEZ
TORRES

Miembro del Comité de Calidad del Escuela Profesional de Tecnología Médica

Docente asociado

Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Maestro en Administración de Servicios de Salud

Fecha de entrevista: 20-10-2021

P1: ¿Cómo debería implementar la universidad en nuestros días, los requisitos que le permitan adaptarse a una adecuada enseñanza virtual?

R1.1.9 Bueno es un tema bien intenso, bien grande, porque digamos que la virtualidad en el caso de San Marcos, en el caso de la Facultad de Medicina ha sido un proceso ya anterior a la pandemia, pero sin embargo siempre han sido grupos pequeños de docentes los que se han visto involucrados y comprometidos. Si bien es cierto por parte de las autoridades de la Facultad de Medicina, digamos han cambiado de gestión y ha habido cambio de decanos, todos han mostrado una apertura hacia el cambio... yo creo que implementar no solamente es capacitar o entrenar o actualizar a los docentes si no también tener las herramientas, digamos la infraestructura que permitan la virtualización en el caso específico de la pandemia, la virtualización se nos dio en un momento en que no todos teníamos por ejemplo el mismo tipo de conectividad y eso fue una limitación bien grande para la implementación de la virtualidad, otra que siendo una Universidad de carácter público los estudiantes y allí yo podría decir inclusive ha habido hasta ciertos tipos de segregación, porque yo he escuchado que han comentado "si no tienes no te matricules en curso", entonces era una situación bien difícil de afrontar. Entonces yo creo que sí bien es cierto en el tema del recurso humano docentes específicamente hay un gran avance de implementación orientada hacia la virtualidad todavía y características o atributos relacionados a la parte de infraestructura a la parte de ser más flexible con la

virtualidad realmente te voy a ser sincero tenemos mucho se repite la situaciones de que algo sale en SUNEDU o algo sale en SINEACE y la universidad lo adopta como a cierra ojos ósea no hay una situación de adaptación o no en una situación de ser flexible con lo que te piden digamos en este caso la parte normativa quieren que se cumpla sí o sí y a veces y eso implica que estás en tu casa mayor dedicación mayor tiempo en horas muchas veces a mí me ha pasado que he tenido que buscar recursos que no tenía como parte de mi cátedra que es hematología he tenido que acudir a recursos de otras universidades no, para poder sacar adelante los cursos. Ese tipo de acompañamiento que sería lo que si se necesita lo deberíamos haber tenido por parte la universidad esa es una de las carencias más grande entonces después de formar el recurso humano yo creo acompañamiento por parte de expertos por pares que ya tenga un conocimiento amplio implementación de los cursos sería magnifico sobre todo porque nosotros en el caso de laboratorio clínico tenemos muchos cursos donde se valora bastante o tiene gran peso la procedimentalidad donde tenemos que hacer mucha manipulación instrumentos donde tenemos que manejar procedimientos o actividades que involucren el uso de materiales y equipos que de repente es posible que en algunas situaciones como en otras carreras se puede hacer con simulaciones no simulaciones virtuales que existen y también existen para laboratorio clínico pero de repente no tenemos pues los software específicos comprados implementados dentro de la facultad. Entonces por un lado los requisitos estarían vinculados a la formación de grupo humano al acompañamiento decente y la parte de infraestructura resaltando en infraestructura lo que sería la conectividad básicamente para una buena conectividad que nos permita dar el tiempo y digamos la retroalimentación en cuanto se requiere no porque a veces muchas veces tenemos una buena conectividad pero no tenemos el tiempo a veces lo contrario tienes el tiempo pero no conectividad eso ha sido mucho de lo que nos ha pasado en esta etapa muy aparte de lo que te comentaba de los contenidos en hemos tenido que crear adaptar contenidos para cursos que no estaban preparados para ser virtuales.

P2: ¿Cómo se podría mitigar aquellos procesos engorrosos que nos permiten brindar calidad de servicio educativo?

R2.I.9 Que buena pregunta, definitivamente es una respuesta que no les va a gustar a muchos, pero tendríamos que sacar a todos las personas... porque es un tema es un tema generacional es un tema de mentalidad y lo he visto, lo he vivido y el otro tema es estos procesos engorrosos muchas veces son fomentados porque hay una resistencia grande al cambio digamos hay una brecha generacional impacta directamente sobre la resistencia al cambio y lo otro es en el conocimiento de las autoridades. El conocimiento de las autoridades en este caso hablo básicamente decanos y vice decanos, no tienen una conceptualización adecuada de lo que es calidad servicio tienen una orientación ¿Ya?, y una orientación no es lo que necesitamos lo que necesitamos es gente que conozca cómo es que funciona un proceso como es su sistema de gestión de calidad no tenerlo y no tenerlo en un papel o en un documento que lo puedo tener dentro de mi vitrina no sino que tiene que ser algo vivo o algo dinámico eso es bueno yo lo estoy viendo y me parece que es más generacional de repente como te digo no les va a gustar a muchos pero que hay muchos docentes mayores que tienen de repente un conocimiento extremo o muy a profundidad en las cosas que les corresponden en sus especializaciones de repente en lo de calidad educativa tienen muchas limitaciones y eso aunque suena difícil eso rápidamente se expande esa forma de no conocer y pasar por alto la calidad utiliza la calidad más como un adorno o como un premio aunque sea algo que se haga es muy frecuente, muy frecuente en estos tiempos generacionales.

P3: ¿Desde su experticia cuáles son aquellos procesos de mejora que se debería realizar si pretendemos brindar calidad de servicio educativo desde la universidad?

R3.I.9 Bueno, en el caso de los procesos, los cuales están bastante bien identificados, el tema va con la virtualidad, ya que muchos se van a reducir en tiempo, inclusive se está viendo con algunos cambios que ha habido con la mesa de partes, ¿Con la parte documental o trámites se ha visto que estos procesos con la virtualidad mejoran? ya antes de la pandemia habíamos visto con digamos mucho buen ojo mucho agradecimiento si se puede decir de alguna manera los procesos de matrícula los procesos de matrícula han sido muy bien monitorizados, se han ido manejando bien gracias al tema de entenderlo desde

un enfoque de procesos como un tema de calidad de servicio, sin embargo me parece que para el otro lado ya no matricula sino más bien cuando estudiante está egresando todavía los procesos son bastante duros no se ha conceptualizado bien el tema de los procesos otra cosa también que en ciertas unidades llámense unidades de investigación estos los procesos pueden ser engorrosos no y muchas veces no se entiende como de alguna manera reducir ciertas actividades para el proceso tenga un flujo más directo sería la palabra, porque a veces hay que hacer una otra cosa por decirte un ejemplo, no hay un concurso de financiamiento que fue el mes de marzo, y el dinero recién acaba de salir este mes, entonces miren todo lo que ha pasado desde marzo hasta ahora no el cambio de moneda del dólar, si había un presupuesto esto es completamente diferente ahora estamos con dolor de cabeza ahora en esto y otros procesos que supuestamente elevan la imagen el rankin de la universidad no el tema investigación entonces porque estos procesos supuestamente están alineados con la misión y la visión de la universidad tienen que ser tan engorrosos definitivamente nos está conceptualizado hay problema, no se conceptualiza la calidad del servicio la calidad del servicio está orientada a los procesos investigación y esos procesos de investigación son duros, poco flexibles se ha mejorado definitivamente hay muchísimas cosas que están mejorando, pero San Marcos se mueve lento, y bueno supongo yo que con este empuje que nos ha dado la virtualidad esta cachetada todo va ir yendo mejor espero yo, al menos hay buenas cosas que están pasando esperemos que las autoridades reciban a bien estos cambios y no haya esa resistencia que te había comentado.

P4: ¿Cuáles deberían ser las medidas que permitan dar acceso a una enseñanza no presencial que propicien calidad de servicio educativo?

R4.I.9 Bueno si yo fuera directivo, primero que nada, ubicar a los notables a los expertos para formar el grupo de acompañamiento docentes, eso sería para mi importante porque muchas veces se sufre, o hay una gran heterogeneidad en el tema de la elaboración de los sílabos, o en la elaboración, por ejemplo ahora recientemente se ha modificado el reglamento de evaluación de estudiantes entonces te soy sincero, te apuesto que somos cincuenta docentes y si llegamos a veinte docentes que han leído el reglamento y saben a conciencia de qué se

trata los cambios porque hay muchas cosas que son similares al reglamento anterior te estaría exagerando ya porque de verdad es así. La gran mayoría de documentos que tienen que ver con cambios lo leen pocos y eso son los que manejan la información, el acompañamiento para mí es un tema importante acompañamiento docentes o sea expertos que preparen a los a los docentes en tema de desde la elaboración de los sílabos. En segundo lugar en la parte propuestas metodológicas ó sea como hacer la enseñanza virtual pero no tanto desde el punto de vista teórico hay algunas cosas que por experiencia o por vivencias de los mismos docentes lo hacen pero no lo hacen dentro de una estructura por ejemplo si te hablo de un método el método de Cal para la metacognición por tiene una estructura cuatro pasos cuatro etapas entonces por su experiencia y por el tema de lo que vienen trabajando conocen hacen o realiza estas de estas cuatro etapas, la realiza de repente en desorden o de repente hacen tres y le falta una. Si tuviéramos un acompañamiento docente eso recibiría una estructura, recibiría una forma de ejecución sistematizada, vuelvo a repetir el acompañamiento docente para las estrategias metodológicas. También para el tema de elaboración de elementos para la evaluación, últimamente ese asunto de las competencias y la formación basada en competencias es un cambio muy intenso como que tienes que abordar muchas cosas no muchos conocimientos mucho saberes para poder realmente realizar una evaluación por competencias entonces nuevamente es el acompañamiento el que te va ayudar a resolver este tema por muchos docentes pensamos que el acompañamiento es que las personas te hagan las cosas, cuando no es así, no pero también que el acompañamiento debe estar dado por personas que realmente tenga la forma de hacerse entender por qué y digamos hay personas conocen y saben cómo hacer las cosas pero cuando las explican no se dejan entonces el tema y también por la evaluación y un punto importante y que no sé cómo será en la universidad César Vallejo te voy a ser sincero es el tema que ahorita San Marcos está apostando mucho es la retroalimentación, que en tanto qué tanto hay esa comunicación del docente hacia el estudiante y entre estudiantes para que ese mejore los diferentes aspectos de la formación de la competencia no qué entonces esos por ejemplo ahorita es de quizás siendo con mucho con mucho ahínco inclusive hay directivas de cómo hacer esta retroalimentación, otra cosa muy importante sería

bueno también tener además del acompañamiento instrumentos o herramientas o mecanismos no sé si se podrían hacer para facilitarle a los docentes como hacer estas cosas, no por ejemplo pueden ser vídeos en YouTube podrían ser postcast podría ser de repente y podría ser de matrices en Excel no porque digamos que cada uno lo tiene como aprendió cómo recibió la información y la adapto y funciona de repente lo compartió con otros profesores y se han popularizado pero no hay estrategia como universidad como facultad para estos elementos ¿no?. Y definitivamente esa estandarización nos llevaría a tener una calidad de servicio bastante armonizado

P5: ¿Qué actividades sugiere que se desarrollen para garantizar la calidad del servicio del educativo con relación a la conectividad?

R5.I.9 El tema de conectividad a mí me da la impresión que va muy dirigido al tema económico ósea e verdad que hay recursos financieros que me parece que va a ligada a la conectividad ahora San Marcos caso en específico y a un gran grupo en prácticamente a todos los docentes y a un grupo de estudiantes seleccionados se les ha dado ¿Cómo se llama esto?, ¿ Los aparatos que te dan wifi?, o ¿ Los aparatos para que tengan internet inalámbrico? Yo también he recibido mejora bastante inclusive lo he comparado con el que tengo en casa y prácticamente son muy similares esa no es una cosa mayor megas pero al menos ha resuelto el problema a muchos docentes , el asunto es que esto ha mejorado la conectividad, no ahora y en lo que te puedo decir en la enseñanza y en tecnología y laboratorio más o menos alrededor de y del uno por ciento de estudiantes que tienen problemas de conectividad, es bajo realmente los estudiantes se preparan y se rodean de las herramientas necesarias, si lo puedo decir es muy sospechoso cuando vienen los exámenes, se malogra la conectividad o les pasa algo ellos mismos se alertan nos avisarán, profesor por si acaso esta semana he tenido un problema de conectividad . Definitivamente creo yo que las actividades para garantizar la calidad en relación con mejorar la conectividad van en estrategias y de repente tenían como aliados a las fuentes de las empresas y de alguna manera gestiones en Claro, telefónica, es un tema que se ha trabajado o por emergencia, pero no sabemos si vamos a continuar. Yo no sería de la idea de asociar calidad del servicio con la conectividad, creo que no va

por ese lado el tema por qué puedes tener una baja conectividad, pero usar otros recursos para garantizar la calidad entonces creo que es un tema muy diferente

P6: ¿Cómo podríamos verificar el adecuado, oportuno y correcto cumplimiento de lo planificado para velar por la calidad del servicio educativo?

R6.I.9 Es una respuesta complicada, porque entraríamos en aspectos de aseguramiento de la calidad académica que es un ámbito bastante desconocido para nosotros como docentes. Por otro lado, el elemento de planificación en la parte académica corresponde al silabo y en él, el sistema de evaluación contribuye a poner las reglas que hacia el final del curso son fuentes verificables del nivel de logro por parte de los estudiantes y así relacionarlo con la calidad del servicio educativo. Del mismo podrían emplearse encuestas de satisfacción dirigida a los estudiantes.

P7: Las evaluaciones de los resultados fortalecen la corrección o cambio de rumbos en una gestión. En su opinión, ¿cómo se podría mejorar esta verificación de los procesos en pos de la mejora de la calidad del servicio?

R7.I.9 Otra respuesta complicada, pues se tiene que recurrir al Sistema de Gestión de indicadores, la adecuada construcción y diseño de los procesos de enseñanza. El diseño de los indicadores que sean de alto impacto para demostrar la eficacia de las acciones de mejora sobre los procesos establecidos. o sea hay mucho pan por rebanar.

P8. ¿Cómo debería ser la evaluación en la virtualidad?

P8.I.9 Mira esto de la evaluación de los estudiantes es un reglamento nuevo con la evaluación de los estudiantes por ejemplo aquí hay una propuesta de la facultad para que sea una evaluación individualizada, para que sea evaluación progresiva, para una evaluación formativa entonces en cada uno de esos es para prácticamente vivir evaluando a los estudiantes que no entonces Yo te comentaba algunas preguntas era muy importante instrumentalizar y aunque una debilidad en este caso en la evaluación de los estudiantes es de qué tenemos que tener

instrumentos estandarizados para poder evaluar y digamos nuevamente el acompañamiento gente experta que te ayude a elaborar esas herramientas o que la universidad tenga instrumentos estandarizados validados para que podamos hacer este trabajo de la mejor forma por nada y es muy muy común que cada uno tenga un instrumento por ejemplo para evaluar mapas conceptuales, te aseguro que si agarramos todos las rúbricas o todas las evaluaciones que se hacen de mapas conceptuales en diferentes escuelas vas a darte cuenta que son diferentes. El criterio cambia definitivamente, es el tema no pero. Si hay tiempo para crear y tiempo para elaborar un reglamento también debería haber un momento y un espacio para elaborar los instrumentos, entonces en esos temas todavía no se han conversado como te digo el asunto es que SIENACE, SUNEDU dicen debe haber un reglamento para la orientación a la virtualidad para los cursos que se dictan de manera no presencial y ellos se reúnen y hacen un documento que se alinea a lo que dice SUNEDU lo lanzan pero el cómo llevarlo a pisar tierra, es el rompete tú la cabeza por ejemplo yo en este semestre por un tema de pocos docentes voy a enseñar un curso de danzas yo en primer lugar no tengo una formación en competencias para danzas no entonces felizmente son dos competencias las que tengo que evaluar, pero ya de por sí no estoy pensando en cómo evaluar estas competencias que instrumento utilizar lista verificación o una rúbrica yo ya estoy pensando cual es más fácil de hacer, te das cuenta, por la presión no estoy pensando cuál es el elemento más adecuado sino estoy pensando en el elemento más fácil de realizar y así no debe pensar un docente cuando va a hacer evaluación, claro que cuando tú das las formaciones teóricas, las formaciones académicas te enseñan elaborar una rúbrica, el paso uno el paso dos, todo eso pero todo eso queda en el curso cuando tú tienes que enfrentarte la realidad es muy diferente por eso vuelvo a repetir no me cansare el acompañamiento docente y elaborar instrumentos, herramientas que facilitan la labor del docente, pero al menos yo digo no quiero que me hagan las cosas está bien yo las puedo hacer pero cómo hacerlo de la mejor manera no y no estar pensando como ahora rompiéndome la cabeza como voy a evaluar.

ENTREVISTA INFORMANTE E.1: Srta. DALILA ABARCA ARCE

Estudiante de VIII ciclo. UPNW

Laboró en el Área de atención al cliente de Movistar

Certificación en Control de calidad a través del ISO 15189

Fecha de entrevista: 06-11-2021

P1.E ¿Percibe una actitud positiva en la dinámica de las clases y siente que el servicio educativo viene siendo de calidad?

R1.E.1. Si se refiere a todos los cursos dictados no, pero la gran mayoría de los cursos sí. Por ejemplo, el curso que he tenido hace poco, como automatización, he tenido un poquito de irregularidad. Pero los demás cursos muy bien. Todo bien, bastante bien, buena comunicación con los docentes, a veces los docentes, cuando no entendía, le preguntaban y respondían, apoyo. En ese sentido si tuve un servicio bastante positivo con los demás cursos, a excepción en automatización que tuve pequeños inconvenientes, pero de ahí se regularizaron.

P2.E ¿Percibe que usar recursos didácticos digitales mejora el proceso de enseñanza aprendizaje?

R2.E.1 Sí, Licenciado eso nos ayuda no solo simplemente hacer el proceso de grabarnos como una mejora para nosotros o recordarnos con la parte didáctica, algunos temas.

P3.E ¿Percibe una relación directa entre lo que se enseña y aprende; y este aprendizaje le es útil para el desarrollo de sus competencias profesionales?

R3.E.1 En cierta relación de manera virtual no tanto licenciado, por la experiencia de este año que ha pasado, se puede decir que de forma presencial hay el enfoque de aprender más, porque ahí está el docente, el maestro que te puede apoyar en algunos inconvenientes que tienes y no es como preguntar de forma virtual y decirle explíqueme. Yo diría que la relación directa la parte presencial es

mucho más fundamental. El aprendizaje es útil para el desarrollo de las competencias. Si mucho

P4.E ¿Siente que el campus virtual donde se construyen el aprendizaje satisface sus necesidades y expectativas? Explique el por qué.

R4.E.1 Con el nuevo campus virtual que han actualizado está mucho mejor que el anterior, el anterior tenía inconvenientes por el mismo hecho que muchos ingresaban, pero esta vez es solo fundamentalmente para un solo curso. Ingresas a un solo enlace. La parte del aprendizaje, si satisface porque la parte tecnológica avanzado bastante y hemos aprendido a utilizarlas, creo que las necesidades y expectativas está cumpliendo la universidad al cambiar al nuevo campus.

P.5.E ¿A su buen entender las metodologías aplicadas y los recursos usados propician construcción de aprendizajes significativos? Explique cómo así.

R5.E.1 Sí, es una base bastante grande que se ha dado a parte que se ha brindado varias temáticas como las áreas, como bibliotecas virtuales. Hay algunos docentes que nos ayudan como aplicar ciertos temas específicos para poder recordar, y eso ayudado a que nosotros tengamos en cuenta y tratemos de aprender de ello, y tratar de quedarnos con esa enseñanza para poder nosotros avanzar más y poder apoyar a otros.

P.6.E ¿Cómo debería ser la evaluación en la virtualidad?

R.6.E.1 No me parece adecuado, porque como todo alumno en virtual, todos tienen que copiar algo, alguien que diga yo no he copiado lo dudo, hasta yo podría decir que lo hice. Entonces esa partecita de la evaluación no corresponde. Esa parte virtual, creo que en la parte presencial tienes mucha más responsabilidad con el objetivo que tienes que estudiar porque tienes examen y tienes que ayudarte porque eso va a bajar tus notas y de eso depende aprobar el curso y pasar al siguiente ciclo. Me parece mucho más responsable ir dar tu examen presencial que de manera virtual porque dices ah no ahí tengo las respuestas y puedo ver.

ENTREVISTA INFORMANTE E. 2: SRTA. LESLIE GLADYS ALCALDE LEON

Estudiante de IX ciclo. UPNW

Analista de control de calidad

Apoyo en t3pico de la IEP San Columbiano

Fecha de entrevista: 18-10-2021

P1.E ¿Percibe una actitud positiva en la din3mica de las clases y siente que el servicio educativo viene siendo de calidad?

R1.E.2 Bueno la verdad muy poca, tanta de parte de los estudiantes como de algunos de los docentes con los que llevamos cursos, no percibo una actitud positiva hacia las clases virtuales, la mayor3a de los estudiantes coloca un mont3n de excusas ya sea de manera directa con los docentes o con los delegados. Al momento de no participar de manera adecuada de las clases. Ya sea por su trabajo, con una mala conexi3n de internet o la falta de datos, a veces tambi3n que se est3n transportando de su trabajo hacia su domicilio y tienen que escuchar las clases en los taxis o servicios p3blicos, los chicos no participan como debieran y los docentes, hay un mont3n de excusas que los estudiantes ponemos, cada que pueden nos recuerdan que somos una promoci3n bastante floja, lo ponemos el empe3o debido y que si estuvi3ramos en clases presenciales otra seria la historia siempre nos recuerdan eso. Entonces parece que desde ambos lados estuvieran cansados de la clase virtuales. Los docentes los siento frustrado por que quieren dar m3s. Pero a veces el alumnado por querer seguir avanzando en sus carreras no importa si est3n trabajando si est3n haciendo todo tipo de actividades se inscriben en las clases. Y eso hace que ambas partes se cansen lo siento con negatividad hacia las clases virtuales.

P2.E ¿Percibe que usar recursos did3cticos digitales mejora el proceso de ense3anza aprendizaje?

R2.E.2 Si, definitivamente si, siento que el uso de recursos digitales hoy en d3a por la pandemia ayuda mucho en el proceso de la ense3anza de los docentes, y

por ende a nosotros los estudiantes se observa una mejora en el aprendizaje, es muy importante sobre todo en esta época, sin embargo, sólo algunos de los docentes usan estos recursos digitales, la mayoría por no decir todos solamente usan o power point o pdf para hacer sus presentaciones en clases. Sin embargo existen muchos otros recursos digitales que no los usan, algunos muy pocos usan videos, no proyectan videos ya sean de YouTube y por ejemplo tienen a la mano estos recursos de los videos sin embargo no lo saben utilizar como comprenderán YouTube es un recurso público entonces hay muchas publicidad por ejemplo, simplemente queda de repente descarga de vídeo y proyectarlo sin interrupción, de repente es un refuerzo más que algunos docentes no hacen o no realizan, de repente lo proyectan directamente. Hay otros recursos digitales también como el Jamboard, pizarras digitales, encuestas en línea, tablero. Ahí sí en lo que va de las clases virtuales que yo he cursado hasta el momento, ningún docente he visto usarlo. y le digo porque yo como verán en mi hoja de vida laboro en una institución de nivel primaria- secundaria. Entonces quiera o no quiera tengo que entrar en una de las capacitaciones de estos docentes. En dichas capacitaciones ellos muestran estos recursos digitales y los usan. He visto que usan más recursos digitales en las escuelas en nivel inicial, primaria, secundaria que en la universidad. Por eso me atrevo a explayarme más en esto porque conozco de estas plataformas y el uso que hacen en la institución donde laboro, que a veces no tiene nada que ver con mi función, pero veo y me gusta aprender y participo de estas capacitaciones. Y poniendo en una balanza los más pequeños son más fáciles de hacer el uso, de repente nosotros antiguamente no teníamos las enseñanzas de ofimática, y tengo un padre que es docente en colegio, y él me dice, ¿Y tú cómo sabes?, si tú no has estudiado en un instituto ofimática o diseño. Pero la curiosidad del ser humano lo lleva a que aprenda a estas cosas, que en pandemia es mucho más necesario. Y dicho esto, a los docentes les falta algo de recursos digitales y es importante porque siento que ayuda a un mejor aprendizaje del estudiante.

P3.E ¿Percibe una relación directa entre lo que se enseña y aprende; y este aprendizaje le es útil para el desarrollo de sus competencias profesionales?

R3.E.2 Claro, por supuesto que hay una relación directa y todo lo que nosotros aprendemos en la teoría por decirlo así, Debemos llevarla a la práctica. Me pasó recién hace poco que ingrese al laboratorio y en el área de tecnología una anécdota muy, no sé si vergonzosa o de repente penosa. Había una chica que era la recepcionista no de laboratorio, y me sorprendió bastante porque al no tener estudios ni técnicos de laboratorio y mucho menos superiores, ella ayudaba hacer la coloración de los laminas, entonces ya conforme iba pasando el tiempo le preguntaba cuál era... ella sabía los pasos de la coloración al derecho y al revés. Pero no sabía el fundamento, y le pregunté para que utilizas el Orange, - ah para el colorcito, pero no sabía los fundamentos y eso es lo que nosotros como estudiantes debemos tener temor. Lo Que los profesores todas las clases nos dicen, mira esto es para esto, por este motivo estos usaron esto por qué no debes gastar esto o qué deben hacer cuando pasa esto. Y cuando llegamos a la cancha cómo se dice, viene un jefe o viene un supervisor etcétera y te pregunta y por qué esto, y para qué usas eso y para qué y nosotros nos quedamos en el aire a veces. Por eso es muy importante la enseñanza del docente y lo que nosotros captamos desde ellos, no solamente hacerlo por hacerlo en el momento como se dice hacerlo de paporreta o de repente hacerlo por costumbre, o por trabajo diario. Ya sé que el colorante está en cuatro minutos, cuál se debe filtrar. Se debe saber para qué es, entonces es muy importante sí definitivamente, hay una relación directa entre el docente nos enseña en la teoría y nosotros aplicamos en la práctica, Sí definitivamente hay una relación.

P.4.E ¿Siente que el campus virtual donde se construyen el aprendizaje satisface sus necesidades y expectativas? Explique el por qué.

R.4.E.2 Bueno en la Norbert Wiener cuando comenzamos las clases virtuales comenzaron a utilizar un tipo de plataforma que se nos hizo bastante complicado por qué no sabíamos del uso y siempre estaban ahí, el correo electrónico y la página virtual, y una que otra plataforma, pero nunca lo utilizábamos. Luego fue cambiada la plataforma. Y nos capacitaban, sin embargo, me acuerdo mucho de la primera capacitación y nosotros preguntamos a los chicos y para qué es esto y para qué es esto, qué pasa si aprieto este botón y los chicos mismos se saturan

de tantas preguntas. Entonces muy aparte de las capacitaciones que nosotros recibamos yo creo que también es importante la curiosidad no como dije en la pregunta anterior es muy importante que bueno tenemos necesidad, si yo tengo la necesidad de estar en la plataforma que está brindando la universidad me debe nacer también la curiosidad de investigar, indagar cómo es que yo puedo aprovechar mejor la plataforma, o la página web, cómo puedo solicitar libros en la biblioteca virtual. Claro que la plataforma que actualmente tenemos cumple con las necesidades básicas, como entrega de tareas, el calendario, nos avisa cuando nos falta entregar la próxima tarea, los parciales, finales, creo que actualmente si cumple las funciones esenciales, y a mí me ayuda bastante porque simplemente ingreso, ya sea de mi celular o de la laptop y me ayuda de manera didáctica a estar al día, a desarrollar a tiempo mis tareas a presentarlas a tiempo y recordarme, con el ritmo de vida que nosotros tenemos es muy importante que tengamos un apoyo, a veces la memoria es muy frágil. y puede que nos olvidemos de presentar una o dos tareas o nos olvidemos que día tocaba el examen parcial, bueno parcial no creo que nadie se olvide. Pero es importante también por ejemplo encontrar los documentos, los sílabos y las rúbricas, entonces la plataforma que tenemos actualmente sí ayuda de manera didáctica al desarrollo, es mi pensar, de manera personal si creo que si ayuda.

P.5.E ¿A su buen entender las metodologías aplicadas y los recursos usados propician construcción de aprendizajes significativos? Explique cómo así.

R6.E.2 Yo creo que si la mayoría de las docentes tiene una metodología es bastante...eh. lo que pasa es que ahora en la virtualidad es un poco más complicado siento que es un poco más complicado para el docente evaluar a los estudiantes, que un estudiante realmente se siente delante de su computadora o su laptop o por su celular no sé...y sea realmente honesto por ejemplo para resolver un examen es lo más complicado que he visto porque tenemos el WhatsApp tenemos otros equipos están allí, el libro el cuaderno, el folder, la sinceridad o sea el docente yo siento que da que se entrega todo lo que puede para que realmente pues el estudiante pueda responder de forma leal Pero a veces no es suficiente, porque nos pidan por ejemplo encender las cámaras nos piden hacer las cámaras y comienza la primera pregunta, profesor yo no tengo

profesor mi cámara se a malogrado, profesor estoy en el trabajo, profesor estoy sacando sangre, profesor estoy en UCI y eso de encender la cámara pues ya quedó. Siento que a veces los docentes ya se rinden. Ante tanta ante tanta excusa ya dicen, saben que no se preocupe entonces. Los docentes tienen métodos y recursos porque los mismos profesores nos dicen, si tenemos este problema llamamos al servicio técnico, si tenemos este es mas en el dos mil veinte de acuerdo profesor se contrata el paquete el más caro, no me escuchan, que no me ven. Ellos mismos se desesperaron por dar una buena clase, y sin embargo siempre seguían las excusas. Creo que cincuenta, cincuenta es, cincuenta el docente y cincuenta el alumno, pero el alumno, nosotros somos los clientes de la universidad, y a veces al cliente siempre se le da la razón. Siento a veces que los docentes utilizan todos los métodos posibles, los mejores métodos para enseñar y ponen a disposición de los alumnos todos los recursos que puedan tener, el alumno mismo frena su aprendizaje propio. Entonces a veces esto es un poco limitado, no quiero decir que no aprendamos, si, el que quiere aprender se sienta y escucha y se toma un tiempo. o bueno sí estoy en el trabajo y realmente ya no puedo escuchar la clase están las grabaciones, están las grabaciones a su disposición y cuando llegó a mi casa en la noche me pongo a escuchar la grabación y me pongo hacer mis anotaciones como lo hacíamos en las aulas. Si el estudiante realmente quiere aprender pone de si, entonces debe haber una retroalimentación y no solo el docente que da y da, también tiene que poner de su parte el estudiante y debe haber un aprendizaje real porque pues siempre he escuchado que los profesores nos llaman las promociones virtuales y van a terminar matando a alguien y que aprendizaje tuvieron, por Dios quién ha sido tu docente y a veces estos recursos digitales son limitados, no porque los docentes no lo tengan, sino o no lo quieran tener sino también a veces nosotros como estudiante frenamos ese aprendizaje porque siempre escucho por el ámbito laboral y el año pasado así fueron temas de salud, que tuvieron que cuidar a sus familias que a la mayoría de las familias les ha dado el COVID y son los responsables. Es más he tenido compañeros que han estado mal, han estado internados y aun así han seguido entrando a sus clases, y los profesores le decían que haces acá, anda a descansar, y se nota las ganas de aprender. Y me imagino que los docentes puedan sentir agradecidos por ello, por el esfuerzo que

los estudiantes hacen y bueno pues malos ratos a los malos estudiantes también los deben frustrar en algún momento.

P.6.E ¿Cómo debería ser la evaluación en la virtualidad?

Es un tema bastante complicado por qué a veces las docentes bueno no sé no solamente los docentes y nosotros como personas confiamos en el ser humano pero ya ahorita en estos tiempos como nuestros valores están pues bastante penosos, entonces la sinceridad del estudiante pues no le puedo decir quién que de repente en algún momento yo he abierto algún cuaderno. Pero no hay mejor manera que tomar un examen de manera presencial, y ahora en la virtualidad hay plataformas kids que tú subes el examen, pero igual de todas maneras se han visto que muchos estudiantes abren las páginas google, u otras pestaña, ahorita solamente a los docentes creo que les queda seguir esforzándose porque a veces yo me imagino que se deben sentir bastante frustrados por toda esta metodología virtual que se están llevando todas estas herramientas virtuales y esperemos que pues para adelante no traigan consecuencia en el desarrollo del campo laboral.

ENTREVISTA INFORMANTE E.3: SRTA. STEPHANY DELZO URETA

Estudiante de IX ciclo. UPNW

Asistente Administrativa y Atención al cliente en dos empresas

Delegada estudiantil

Fecha de entrevista: 15-10-2021

P1.E ¿Percibe una actitud positiva en la dinámica de las clases y siente que el servicio educativo viene siendo de calidad?

R1.E.3 Hasta este momento del noveno ciclo si percibo una actitud positiva en la dinámica de las clases, y también en el servicio educativo que nos brinda la universidad con plataformas e innovaciones, como, por ejemplo, ahora último el Canvas son de servicio de mucha calidad.

P2.E ¿Percibe que usar recursos didácticos digitales mejora el proceso de enseñanza aprendizaje?

R.2.E.3. Con respecto a esto quizás puede ser un aporte ya que también se adaptó tanto los licenciados como la universidad para buscar otras herramientas, ya que mi carrera es laboratorio clínico y anatomía patológica, y se buscó una mejora como programas digitales, como por ejemplo un microscopio virtual que nos mandaron o también los licenciados grababan sus propiosy nos hacían ver, y nosotros buscábamos y nos dejaban tarea, otros también sería programas de bioseguridades o de nivel de laboratorio que nosotros no sabíamos. Y nos dimos con la sorpresa que nos ayudó bastante, fue un cierto aporte.

P3.E ¿Percibe una relación directa entre lo que se enseña y aprende; y este aprendizaje le es útil para el desarrollo de sus competencias profesionales?

R3.E.3 Sí, ya que el nivel, por ejemplo, en microscopio virtual, está claro que nosotros no lo utilizamos, pero estamos aprendiendo, no nos olvidemos, lo que de esa manera se debe buscar es como hematología por ejemplo el nivel de

aprendizaje también porque aprendemos y recordamos. En nivel de desarrollo, en mis competencias profesionales van a la par, si es una buena enseñanza tanto como licenciado que nos enseñan y también nuestro aprendizaje.

P.4.E ¿Siente que el campus virtual donde se construyen el aprendizaje satisface sus necesidades y expectativas? Explique el por qué.

P4.E.3 Hasta ahora el noveno ciclo siento que sí satisface mis expectativas, ya que yo temía lo peor, que no podíamos agarrar las herramientas como que es mi carrera laboratorio clínico de salud, ya que es importante estar relacionada con los pacientes, estar ahí con los instrumentos de la carrera, y durante este procedimiento hasta el noveno ciclo, he visto que los licenciados también han aportado en otros, herramientas, otras metodologías por ejemplo, la participación de los alumnos de tratar de investigar en artículos como científicos. Y a raíz de todo eso tenemos programas de aprendizaje y virtuales como le mencioné. Sí satisface el aprendizaje hasta ahora.

P.5.E ¿A su buen entender las metodologías aplicadas y los recursos usados propician construcción de aprendizajes significativos? Explique cómo así.

R5.E.3 Las metodologías aplicadas y los recursos usados sí, ya que en esta pandemia han usado muchas metodologías los licenciados y los docentes y también nosotros buscamos metodologías como participación en clases, exposiciones y nos construyeron, ya que nos brindaron mayor investigación, aprender a investigar lo que son artículos científicos, mayor investigación en libros virtuales que nosotros desconocíamos como programas, por ejemplo, algunos compañeros desconocían Scielo y, buscábamos artículos u otros programas que no teníamos conocimiento. Gracias a estos programas estamos avanzando en nuestro aprendizaje y actualizándonos en nuevas metodologías y nuevos artículos científicos, y a lo que es el coronavirus en nuestra rama de laboratorio clínico que es también molecular.

P.6.E ¿Cómo debería ser la evaluación en la virtualidad?

R.6.E.3 Respecto a las evaluaciones en la universidad el sistema de procedimiento es muy buena, ya que las evaluaciones desde la primera semana hasta la tercera semana nos toman prácticas. La tercera, hasta la sexta semana nos toman otra práctica. Y desde la primera hasta la séptima nos toman el parcial. Siempre hay atrás del seguimiento alumno una evaluación. Y muy aparte hay participación en clases, claro el docente nos dice que va haber práctica, ejemplo puede haber un repaso, pero nosotros sabemos que de la primera a la tercera y de la cuarta a esa semana hay prácticas. Pero también nosotros estamos preparados ya que los docentes nos preguntan y todo eso nosotros tenemos que saber, porque eso vamos aprender en nuestra carrera profesional y laboral.

ENTREVISTA ESTUDIANTE 4: SRTA. LESLIE KAROL, ARNERO YAYA

Estudiante de VIII ciclo. UPNW

Dominio atención al cliente

Labora Clínica Aúna

Fecha de entrevista: 18-10-2021

P1. ¿Percibes una actitud positiva en la dinámica de las clases y siente que el servicio educativo viene siendo de calidad?

R1.E.4 Si he percibido una actitud positiva, cuando entramos a la pandemia 2020, muchos de los profesores nunca habían trabajado con sistemas virtuales como, Zoom o Meet, entonces de alguna u otra manera han tenido la predisposición de aprender cosas nuevas y técnicas para así poder seguir dictando las clases virtuales. También hemos tenido muchas conversaciones por WhatsApp, cualquier inconveniente lo hacíamos llegar al delegado del salón y se comunica con el docente. Entonces sí he percibido una actitud buena de ellos, aprender este nuevo proceso por la pandemia.

P2. ¿Percibes que usar recursos didácticos digitales mejora el proceso de enseñar y aprender?

R.2.E.4 Sí, creo que sí, porque todo lo que es digital está al alcance de todos, Internet, google, páginas para investigar, y artículos está al alcance de todos, tanto como para docentes y estudiantes. Eso facilita el proceso de enseñar y uno como alumno buscar información y aprender, complementar lo que da el docente en la clase. Creo que ayuda basta es más eso se debe implementar en la misma clase virtual, para que el alumno pueda buscar y leer, tal vez avanzar y dar un título o pequeño resumen, creo que complementaría la clase.

P3. ¿Percibe una relación directa entre lo que se le enseña y aprende, y este aprendizaje le es útil para el desarrollo de sus competencias profesionales?

R.3.E.4 Si existe una relación directa en lo que es teoría. En mi caso que es una carrera de salud, en el tema de prácticas ahí si no he percibido una relación directa, porque lo que es salud es más práctico y si no manejas el proceso práctico, quizás no puedas desarrollarse a futuro. Pero lo que es teoría si he sentido que he aprendido así sea por clases virtuales, porque como mencioné antes el docente daba todo de sí, para explicarnos alguna duda, quizás regresaba a la diapositiva anterior o haciendo preguntas. Entonces de alguna u otra manera puede ser que sí, en teoría y quizás no mucho en la práctica, en lo que es carrera de salud.

P4. ¿Sientes que el campo virtual donde se construye el aprendizaje satisface sus necesidades y expectativas, explique por qué?

R.4.E.4 Bueno en sala de zoom y creo a veces el zoom no tiene tantas herramientas, quizás la universidad podría implementar un nuevo programa virtual, pero si falta complementos en la misma clase, por ejemplo en clases, hacer preguntas en la misma clase, para tener mayor conocimientos y no quedarse con alguna duda. Creo que en el término virtual falta complementos para que sea mejor.

P5. ¿A su buen entender las metodologías aplicadas y los recursos usados propicia la construcción de aprendizajes significativos, cómo así?

R.5.E.4 Cada profesor tiene su método para enseñar, sí he aprendido los temas de las clases virtuales, porque he prestado atención. Muchos no prestan atención cuando es virtual, dejan conectado y se van, pero algunos profesores sí complementan, hacen preguntas, y eso hace que el método de enseñanza no sea aburrido, sea más didáctico y en ese sentido uno pueda reforzar conocimientos. Creo que eso depende de cada docente, que método usa y eso nos puede ayudar para seguir aprendiendo.

P.6.E ¿Cómo debería ser la evaluación en la virtualidad?

R.6.E.4 Creo que debería ser con cámara, pero muchas veces he escuchado que algunos usan una computadora que no tenga cámara y tampoco se le puede

exigir en estos tiempos de pandemia, algunos no cuentan con recursos para comprarse, pero debieran ser más estrictos, porque en virtualidad uno puede conversar y mandarse mensajes, y el docente no sabe, creo que debiera ser una evaluación individualizada, preguntas diferentes para cada alumno, y eso también nos ayuda a nosotros para ver si realmente hemos aprendido o no.

Anexo 12: Indicadores de las subcategorías apriorísticas

	Nombre	▲ Enraizamiento	█
○	◇ SC.1 Procesos tradicionales		62
○	◇ SC.1.1 Adaptación		99
○	◇ SC.1.2 Mitigación		78
○	◇ SC.1.3 Mejora		104
●	◇ SC.2 Medidas para alcanzar calidad del servicio virtual		45
○	◇ SC.2.1 Accesibilidad		67
○	◇ SC.2.2 Conectividad		72
●	◇ SC.3 Verificación de la calidad del servicio educativo virtual		21
○	◇ SC.3.1 Cumplimiento de la Planificación		22
○	◇ SC.3.1 Evaluación de Resultados		43
○	◇ SC.4 Percepción		57
○	◇ SC.4.1 Actitud		61
○	◇ SC.4.2 Competencia		87
○	◇ SC.4.3 Contenido del plan de estudios		33
○	◇ SC.4.4 Instalaciones y equipamientos		90
○	◇ SC.4.5 Organización de la enseñanza		42

Fuente: Atlas Ti, procesado por los investigadores Cabrejos y Padilla (2021)