
Los servicios educativos en la Universidad de Huánuco

The educational services at the University of Huánuco

Juan Alfredo Tuesta Panduro*

River Chávez Santos**

Clemente Pardo Hidalgo****

*Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María, Perú

**Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, Amazonas, Perú

***Universidad Nacional de Ucayali, Ucayali, Perú

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1707-5143>

<https://orcid.org/0000-0001-7946-2846>

<https://orcid.org/0000-0001-9732-1465>

Correo(s) electrónico(s):

alfredo.tuesta@unas.edu.pe

riverchavez@hotmail.com

clepardo8@hotmail.com

Resumen: El objetivo del presente ensayo científico es valorar la calidad de los servicios educativos de la Universidad de Huánuco en Perú. Se considera aceptable la calidad de los servicios educativos, que el entorno tecnológico disponible permite fortalecer el proceso educativo y que, aunque en algunas materias falta por incorporar herramientas que despierten el interés y la motivación, en la gran mayoría si se utilizan de forma adecuada contribuyendo al logro del aprendizaje.

Palabras clave: Calidad Educativa; Control de calidad; Formación a distancia; Estudiantes.

Abstract: The objective of the research is to assess the perception that students of the University of Huánuco in Peru have about the quality of educational services. The criterion was collected through a survey of 352 students. The study had an exploratory-descriptive quantitative approach. The results indicate that they consider the quality of educational services acceptable, that the available technological environment allows the educational process to be strengthened and that, although in some subjects there is a lack of incorporation of tools that arouse interest and motivation, in the vast majority if they are used appropriate way contributing to the achievement of learning.

Keywords: Educational quality; Quality control; Distance training; Students.

Introducción

En la actualidad, las instituciones de educación superior requieren ofrecer una educación de calidad. Esto se consigue cuando se alcanzan las metas de enseñanza, para lo cual es vital que los alumnos logren desarrollar un pensamiento crítico de alto nivel, sean más creativos y desarrollen habilidades cognoscitivas complejas. Además, deben convertirse en aprendices autónomos y protagonistas en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Lesbia, Torres, Miranda y Pernet (2021, p.194) considera que una educación universitaria de calidad “sería la que logra que los educandos alcancen los objetivos que se contemplaron al inicio de cada período escolar”. Dicho en otras palabras, se contempla como el aprendizaje logrado de manera efectivo durante el quehacer educativo. La misma, no puede medirse como hace medio siglo atrás, debido a que difiere mucho de lo que antes se hacía.

En América Latina desde 1990, la calidad forma parte de la agenda de las instituciones de la educación superior. En Perú en el 2006 se crea el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, que determina los estándares que deberán cumplir las universidades para ofrecer el servicio educativo; asimismo, establece criterios e indicadores nacionales y regionales de evaluación y acreditación de los aprendizajes, de los procesos pedagógicos y de la gestión que desarrollan las instituciones universitarias (Inga & Velázquez 2005).

En este sentido la Universidad de Huánuco, se encuentra inmersa en los procesos de calidad, y entre sus prioridades está el lograr una buena satisfacción de los estudiantes, en la que docentes y alumnos deben ser protagonistas en contribuir a elevar la calidad educativa de las diferentes carreras que se desarrollan en la alta casa de estudios. Será trascendental fortalecer una cultura organizacional, que permita una mejora continua de la calidad de los servicios educativos.

La presente investigación tiene como objetivo valorar si la calidad de los servicios educativos que se brindan en la Universidad de Huánuco está acorde a las exigencias del siglo XXI marcada por el desarrollo tecnológico y los retos impuestos en los momentos actuales por la Covid -19.

Desarrollo

Definir la calidad educativa de forma conceptual sería difícil, pero identificar los elementos que inciden en ella si se pueden precisar, lo que permitiría detectar problemas educativos para erradicarlos. En este sentido, la forma como se realiza la docencia se considera determinante. En

el siglo XXI ya no se puede hablar de aprendizaje mecánico o memorístico, ni tampoco de transmisión de contenido.

En Perú a través del Consejo Superior del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, y su órgano operador el Consejo de Evaluación, Acreditación de la Educación Superior, tiene objetivo fundamental mejorar la calidad de las instituciones y programas universitarios a través del proceso de evaluación y acreditación. También promueven el fortalecimiento de una cultura de calidad tanto en el profesorado como en los educandos para mejorar el servicio de las universidades y lograr un reconocimiento social. Como aspecto clave se tiene que los profesionales egresados deben contribuir al desarrollo de la nación y es una de las metas a alcanzar (Cevallos, 2014).

A tono con estos tiempos marcado por el desarrollo tecnológico, considera García-Aretio (2019), que se hace necesario integrar herramientas informáticas en los procesos educativos con el fin de beneficiarse de las grandes posibilidades que ofrecen. En tal sentido, existen diferentes propuestas como aulas virtuales, plataformas de videos conferencias, murales digitales y redes sociales. También se pueden incluir en la lista aplicaciones de mensajería instantánea entre las que cuentan WhatsApp, Messenger y Telegram.

Estas herramientas tecnológicas favorecen la inclusión educativa de los educandos y propician el aprendizaje activo, reflexivo, autónomo, colaborativo y significativo. Además, existen algunas como las redes sociales que resulta muy beneficiosa su vinculación con la práctica académica porque fomentan la participación e interacción.

Son muchos los recursos educativos que se pueden utilizar en los momentos actuales. Entre ellos se pueden mencionar a los objetos de aprendizaje, recursos audiovisuales como videos didácticos disponibles en YouTube o videos tutoriales, mapas conceptuales y presentaciones. Estos recursos educativos cuando son diseñados de forma adecuada y gracias a las facilidades que brindan, pueden dinamizar el proceso formativo, mejorar el aprendizaje y la comprensión, elevar la motivación, estimular el interés e impulsar hacia la innovación educativa.

No solo es necesario emplear recursos educativos que motiven y despierten el interés de los estudiantes, también es preciso que sean los adecuados para la materia que se imparte, de modo que contribuyan al logro del aprendizaje.

La plataforma Google Classroom se emplea en la Universidad de Huánuco para la gestión de los procesos educativos, conocer el criterio de los estudiantes sobre sus servicios permite conocer el nivel de aceptación o no que tiene la misma. Como se muestra en la figura 6, para el 98,58% de los alumnos el nivel de satisfacción es muy alto o alto, lo que habla a favor de las ventajas de esta herramienta.

Aun cuando en esta casa de altos estudios existe un trabajo bien intencionado con el empleo de recursos tecnológicos, éstos por sí solos no logran el éxito completo del proceso de enseñanza – aprendizaje y más cuando la formación es a distancia. En el logro de buenos resultados también interviene la labor del docente, su trabajo es esencial para cambiar, transformar y mejorar las prácticas educativas. Esto se debe a que según Antón y López (2020), es el encargado de facilitar la comprensión de los contenidos, motivar y retroalimentar a los estudiantes; además de generar un espacio de intercomunicación y promoción de la participación activa de los educandos.

A pesar de que se debe trabajar en obtener mejores niveles de satisfacción en la atención en línea, los criterios de los estudiantes sobre el nivel de conocimiento, las competencias pedagógicas y tecnológicas de los docentes son favorables.

Cabero (2020), considera que el cambio repentino en el sistema educativo provocado por la pandemia ha implicado un gran reto. La argumentación se basa en que la formación a distancia exige que tanto docentes como estudiantes cuenten con competencias digitales, que se garantice el acceso a las tecnologías y que los docentes desempeñen de forma correcta su rol de tutores virtuales, el cual les exige mayor tiempo y esfuerzo.

Son muchas las posibilidades que le brinda este tipo de formación, como la flexibilidad del lugar y horario de estudio, la posibilidad de recibir una instrucción más personalizada y la oportunidad de tomar un papel activo, entre otras cosas.

Como resultado de las valoraciones realizadas en este ensayo se puede calificar de aceptable la percepción que tienen los estudiantes de la Universidad de Huánuco referente a la calidad de los servicios educativos. En aras de solventar insatisfacción que se pudieron detectar, se ponen algunas acciones:

-
- Diagnosticar las materias que no emplean recursos educativos o que estos no son los más adecuados según los contenidos que trata.
 - Estructurar un programa de diseño e implementación de objetos de aprendizaje acordes a las materias propias de cada currículo.
 - Diseñar una estrategia de capacitación a los docentes sobre las herramientas tecnológicas que se pueden emplear para dinamizar los procesos educativos, mejorar la comprensión y fomentar el intercambio.
 - Crear espacios de asesoría y control de las actividades de tutoría virtual que desarrollan los docentes.

A tono con esta investigación, se conoce de varios estudios desarrollados en países como Bolivia (Terrazas & Almeida, 2020) y Ecuador (Sarmiento & Vinueza, 2020), que también se enfocaron en conocer la percepción de los estudiantes sobre la calidad educativa universitaria. Ellos, desde diferentes enfoques pretendían conocer los niveles de satisfacción de los alumnos para encausar acciones que fortalezcan el sistema educacional.

Peña (2020) por su parte, se enmarcó en analizar la calidad educativa universitaria en los momentos de la Covid -19. Este autor estudió cómo la educación remota de emergencia, pudo disminuir la calidad de los cursos impartidos en el período de cuarentena en la Universidad Católica Andrés Bello en Venezuela. Como aporte de su investigación sugirió acciones para un mejor desarrollo de la actividad educativa.

Entre tanto Añez y Añez (2021), atribuyen gran connotación al uso adecuado de las TIC para elevar la calidad educativa. Desde su perspectiva, en el Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo, extensión El Moján en Venezuela, la calidad de la educación se categorizó como medianamente inadecuada porque existe cuestión en el empleo de las TIC que se deben mejorar, para lo cual propusieron lineamientos estratégicos que pueden servir de referente a esta investigación.

Conclusiones

Según el criterio de los alumnos de la Universidad de Huánuco, la calidad de los servicios educativos está acorde a las exigencias de los momentos actuales. Aunque los niveles de satisfacción son aceptables, se debe trabajar en perfeccionar el nuevo escenario provocado por la

Covid -19 y la atención docente en línea. Alcanzar mejores resultados se considera significativo para elevar la motivación, retención y rendimiento académicos de los estudiantes.

Las herramientas digitales que se emplean para la gestión de los procesos educativos, tienen una gran aceptación por parte de los educandos, de manera especial avalan de muy alto el nivel de satisfacción en el uso de plataforma Google Classroom. El estudio evidencia la relevancia de la de la educación en línea ante la situación actual de la pandemia y ratifica la necesidad de contar con una buena preparación de los maestros y la necesidad de seguir fortaleciendo la capacitación del profesorado en el empleo de las herramientas tecnológicas en la docencia.

Referencias bibliográficas

- Antón, J., & López, A. (2020). Claves para la tutoría virtual. *Revista Saberes Educativos*, 5, 37–45.
- Añez, C. A., & Añez, E. G. (2021). Uso de las TIC como herramienta para la calidad educativa en institutos universitarios. *Centro de Investigación y Estudios Gerenciales*, 47, 290-304.
- Cabero, J. (2020). Aprendiendo del tiempo de la COVID-19. *Educare*, 24.
- Cevallos, D. (2014). La Calidad Educativa en la realidad Universitaria Peruana frente al Contexto Latinoamericano. *Revista de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*, 7 (1): 3-8
- García-Aretio, L. (2019). Necesidad de una educación digital en un mundo digital. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 22(2), 9.
- Inga, M. & Velásquez, D. (2005). La evaluación y acreditación de la calidad en las leyes de educación superior de América Latina. Perú, Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Comisión de Coordinación de Reforma Universitaria.
- Lesbia, C., Torres, G. A., Miranda, O. M., & Pernet, J. D. C. (2021). Calidad educativa como base de la transformación universitaria. *Encuentros*, 13(9), 192-200.
- Peña, G. (2020). Correlatos de la percepción estudiantil de la calidad educativa en Educación Remota de Emergencia. *Analogía del comportamiento*, 18, 7-36.
- Sarmiento, D. A., & Vinuesa, J. L. (2020). Percepción estudiantil de la calidad del servicio universitario: Caso de una Universidad Ecuatoriana. *Revista Científica del Amazonas*, 3(5), 54-66.
- Terrazas, B. J., & Almeida, R. (2020). Análisis de los principales indicadores de satisfacción estudiantil en la calidad de vida universitaria en las universidades privadas. *Perspectivas*, 23(45), 7-32.