



Innovación, estrategias metodológicas y su injerencia en la calidad de servicio educativo: análisis cualitativo

MSc. Mónica Alexandra Moncayo Arias
monica_moncayo_arias@hotmail.com

MSc. Víctor Oswaldo Espinoza Espinoza
voee71@gmail.com

Universidad Cesar Vallejo
Piura –Perú

RESUMEN

Las organizaciones educativas requieren de estrategias metodológicas innovadoras que les ayude en la mejora de la calidad de servicio docente, más aún en esta época de pandemia del Covid-19 sean capaces de responder a las cambiantes exigencias del entorno. No solo tratamos de que las entidades educativas se adapten al cambio social actual, sino que sean capaces de anticipar las diversas situaciones y buscar alternativas de solución. El desarrollo de estrategias metodológicas efectivamente nos va a permitir hacer frente a todo tipo de desafíos que la actual situación de pandemia nos proponga. En este artículo realizamos un análisis cualitativo del desarrollo de procesos de aprendizaje en las instituciones educativas y su beneficio en la calidad de servicio educativo que estas brindan.

Palabras Clave: innovación; estrategias metodológicas; calidad de servicio docente.

Innovation, methodological strategies and their interference in the quality of educational service: qualitative analysis

ABSTRACT

Educational organizations require innovative methodological strategies to help them improve the quality of teaching service, even more so in this time of the Covid-19 pandemic, they are capable of responding to the changing demands of the environment. We not only try that educational entities adapt to current social change, but also that they are capable of anticipating different situations and looking for alternative solutions. The development of methodological strategies will effectively allow us to face all kinds of challenges posed by the current pandemic situation. In this article we carry out a qualitative analysis of the development of learning processes in educational institutions and their benefit in the quality of educational service they provide.

Key Words: innovation, methodological strategies, quality of teaching service.

Artículo recibido: 05 octubre. 2021

Aceptado para publicación: 02 noviembre 2021

Correspondencia: monica_moncayo_arias@hotmail.com

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

1. INTRODUCCIÓN

La elaboración del presente artículo pretende clarificar la idea que tienen los lectores referentes al uso de estrategias metodológicas e innovación en el contexto actual de pandemia, es decir si su uso incide o no en la mejora de la calidad educativa y por ende en el servicio docente, Bonilla-Guachamín, (2020) afirmó lo siguiente:

Más de 1300 millones de estudiantes que se encontraban cursando su proceso educativo a nivel mundial se han visto afectados por la pandemia COVID-19, la educación mundial y ecuatoriana enfrenta varios retos, porque de un momento a otro todo el entorno educativo cambió por completo. (p. 1)

¿Qué estrategias metodológicas están utilizando los docentes en sus clases virtuales?, ¿El uso de innovaciones en metodologías pedagógicas, así como la aplicación de Tics y Tac ayudan al estudiante aprender? ¿La comprensión del estudiante, esta basada en la metodología que aplique el docente? Estas son algunas interrogantes que sin duda alguna todos los actores inmersos en el ámbito educativo nos realizamos, para esto nos hemos propuesto la revisión sistemática de 10 artículos científicos referente a este tema, de ahí obtendremos el material necesario para un análisis exhaustivo de todas las artistas que la temática pueda contener y clarificar la idea central que es mejorar la calidad de servicio docente por medio de estrategias metodológicas innovadoras en época de pandemia, Según Brítez, (2020). Los docentes durante este tiempo han enfrentado el desafío tecnológico y entender que las plataformas o recursos tecnológicos no son el cambio, sino el enfoque pedagógico y la interacción que debe crearse entre docente-estudiante. (p. 1-15).

Realizamos un análisis cualitativo de todo el material recopilado para poder mostrar de forma clara, precisa y concisa toda la información pertinente al tema que sin dudarlo será de mucha utilidad. Realizado el análisis situacional plateamos la siguiente pregunta de investigación: ¿Influyen las estrategias metodológicas innovadoras en la calidad de servicio educativo? Este artículo de análisis sistemático dispone de una introducción, metodología de búsqueda y trabajo, cuadro de resultados y sus respectivas conclusiones.

2. MATERIAL Y MÉTODOS

Objetivos/hipótesis

- Determinar la influencia de las estrategias innovadoras en la calidad de servicio educativo a través de un análisis cualitativo para establecer los estándares adecuados

en la calidad de servicio educativo.

Estrategia de Búsqueda

Análisis de los diferentes artículos científicos obtenidos en base a la búsqueda selectiva por el tema seleccionado, se utilizó como motor de búsqueda Scholar.google.es, se definieron los términos de búsqueda en español e inglés utilizando las siguientes palabras clave “Innovación”, “estrategias metodológicas virtuales”, “calidad de servicio docente”.

Criterios de Inclusión y Exclusión; Sesgos de selección; Fiabilidad y variabilidad

Los artículos seleccionados son orientados netamente a la educación primaria y media, de donde basamos nuestro análisis precisamente por ser sector educativo que presenta más problemática al respecto, todos los artículos seleccionados tienen el respaldo de estar publicados en revistas científicas serias como scielo, Redalyc, entre otras.

Los criterios de inclusión fueron:

- a) estar escrito en inglés, español o portugués;
- b) ser extraído de revista arbitrada e indexada;
- c) contener investigación (no importa el formato) que involucrara un estudio de estrategias metodológicas de educación virtual en profesores de primaria y secundaria.
- d) haber sido publicado entre 2017-2021.

Se procedió a la descarga de artículos de varias fuentes, los mismos se almacenaron en una carpeta compartida en la nube para que los investigadores tengan acceso simultaneo a la información. Se revisó los títulos de los artículos para evitar su duplicación, estos artículos fueron revisados por dos investigadores de manera independiente para la depuración de la muestra y seleccionar los artículos para su análisis cualitativo.

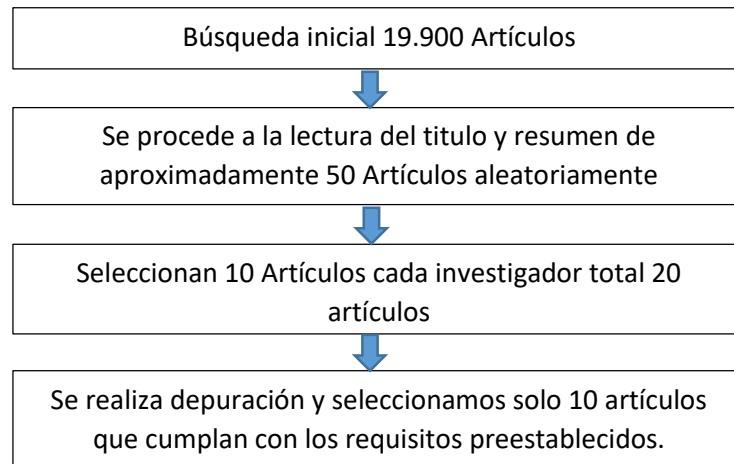
Hemos realizado el siguiente proceso con el fin de evitar el sesgo en el análisis de los artículos:

- Cada investigador procede a la lectura de título y resumen o abstract y verificar que estos provienen de revistas arbitradas e indexadas.
- El tema de estar relacionado con metodologías de enseñanza y calidad de servicio educativo de primaria y secundaria.
- Mediante el resumen se verifica que el tema sea del entrono educativo metodológico y este enmarcado en el nivel primario hasta bachillerato.
- Se excluyeron artículos escritos en idiomas diferentes al inglés, español o portugués.

- Se realiza una lectura completa de cada artículo para realizar un análisis cualitativo de los contenidos y establecer los patrones observados en ellos.

3. RESULTADOS

La búsqueda inicial arrojó un resultado de 19.900 artículos aproximadamente



Rasgos Bibliométricos

Se ha realizado un cuadro para poder clasificar los artículos objeto de este estudio, la clasificación se realiza por año, autor, revista que a continuación detallamos.

Tabla 1. También hemos realizado un análisis del número de autores de cada artículo y se puede observar un rango de 1 a 3 con un promedio de 1.

AUTOR	TITULO	AÑO	REVISTA
Urquidi, A., Calabor, M., & Tamarit, C.	Entornos virtuales de aprendizaje: modelo ampliado de aceptación de la tecnología.	2019	Revista Electrónica de Investigación Educativa
Colina, L. C.	Las Tic En Los Procesos De Enseñanza-Aprendizaje En La Educación a Distancia.	2018	Laurus
Díaz Díaz, F., & Castro Arévalo, A. L.	Requerimientos pedagógicos para un ambiente virtual de aprendizaje.	2017	Cofin-Habana
Bonilla-Guachamín, J. A.	Las dos caras de la educación en el COVID-19	2020	CienciAmérica, 9(2), 89. https://doi.org/10.33210/ca.v9i2.294
Del Pilar García-Chitiva, M., & Suárez-Guerrero, C.	Status of research on collaboration in Virtual Learning Environments.	2019	Pixel-Bit, Revista de Medios y Educación. https://doi.org/10.12795/pixelbit.2019.156.09
De La Hoz, E. J., De La Hoz, E. J., & Fontalvo, T. J.	Methodology of Machine Learning for the classification and Prediction of users in Virtual Education Environments	2019	Informacion Tecnologica, https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000100247
Iglesias Martínez, M. J., Lozano Cabezas, I., & Roldán Soler, I.	La calidad e innovación educativa en la formación continua docente: un estudio cualitativo en dos centros educativos.	2018	Revista Iberoamericana de Educación, https://doi.org/10.35362/rie7713090
Brítez, M.	La educación ante el avance del COVID-19 en Paraguay. Comparativo con países de la Triple Frontera.	2020	Scientific Electronic Library Online, https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.22
Llamarca, Y.	Entornos virtuales de aprendizaje y desarrollo de competencias digitales en los docentes	2018	Rev. Yachay, yllamarca@uandina.edu.pe
Sandra-Milena Moreno-Correa	La innovación educativa en los tiempos del Coronavirus.	2020	Salutem Scientia Spiritus

Tabla 2

AÑO	NUMERO DE AUTORES				TOTAL
	1	2	3	4	
2017			1		1
2018	2		1		3
2019		1	2		3
2020	3				3

Marco Contextual

América latina en el contexto general, ha experimentado a partir del 2020 con la llegada de la pandemia del COVID-19, en el ámbito educativo un alto consumo de plataformas y recursos digitales sin estar algunos países debidamente preparados con la tecnología necesaria para poder solventar la alta demanda de estos recursos. (Brítez, 2020) afirma:

“Entre las actividades diarias de la población que se vieron afectadas se encuentra la educación; siguiendo las recomendaciones de la OMS, como una de las primeras medidas han recurrido al cierre de las instituciones educativas en diferentes fechas. Con el paso de los días comenzaron a apostar en la virtualidad tanto las escuelas, colegios y universidades” (p.7).

Siendo la pandemia un hecho fortuito, nadie esperaba tal escenario caótico en general, sin vacunas o alguna solución a corto plazo, El primer caso “latinoamericano” de COVID-19 se registró en Brasil el 26 febrero tal como lo informó el diario digital BBC News Mundo.

En el ámbito educativo tanto autoridades ni docentes se encontraban preparados para afrontar el nuevo tipo de educación virtual que no tomaría tiempo en imponerse, con respecto a este tema, (León, 2020, como se cito en Brítez, 2020) en su artículo “La pandemia que no vimos venir”, relata una secuencia de investigaciones realizadas en diferentes países sobre la gestión de riesgos y las dos lecciones más relevantes que deja lo que está sucediendo actualmente en el mundo; estas son: “reconocer las nuevas amenazas y reaccionar a tiempo”.

En este nuevo contexto los docentes en su mayoría no estaban capacitados en metodologías de enseñanza virtual, todo fue nuevo, un aprender desde el inicio, ir

acoplándose a escenarios virtual con uso de plataformas, zoom, entre otras a nivel particular.

Los docentes de instituciones fiscales optaron por metodologías más sencillas como el WhatsApp con ABP (aprendizaje basado en proyectos), de acuerdo con la página web del Ministerio de Educación de Ecuador las estrategias implementadas fueron las siguientes:

1. Acceso al portal <https://recursos2.educacion.gob.ec> donde existen 840 recursos digitales, desarrollado un Plan de Contingencia Covid-19
2. El MinEduc y la Universidad Central del Ecuador plantearon el curso de autoaprendizaje para los docentes Mi Aula en línea.
3. Implementación de Microsoft Teams, para la interacción de los miembros de la comunidad educativa.
4. Curso de capacitación a los docentes por medio de la plataforma mecapacito.gob.ec.
5. Según (Bonilla-Guachamín, 2020) indica los siguientes datos:

Basado en datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), Freddy Carrión defensor del pueblo, refirió que el 37,23% de los hogares cuenta con un computador a escala nacional y que en el área rural el porcentaje es inferior (23.27%), donde se determina que los estudiantes no todos tienen acceso a un recurso tecnológico, para poder acceder a este nuevo mecanismo que plantea el ministerio de educación.

Basados es estas estadísticas oficiales, podemos observa que la educación virtual no podría llegar en un 100% a todos los estudiantes a nivel nacional.

Respecto a las Innovaciones, Tics y Metodologías

Los cambios y adaptaciones a las metodologías virtuales fue un hecho a los que los docentes que debieron sobre la marcha aprender a desenvolverse en entorno virtuales y uso de Tics al respecto (Colina, 2008) resume las Tics de la siguiente forma:

El conjunto de servicios, redes, software y aparatos que integran las llamadas tecnologías de información y comunicación (TIC) están orientados a mejorar la calidad de vida de las personas dentro de un entorno y como tales se integran a un sistema de información interconectada y complementaria, lo cual permite, hoy, romper las barreras que existen entre cada uno de ellos.

Para otros autores las Tics también forman parte de las metodologías de enseñanza tal como lo manifiesta (Díaz Díaz & Castro Arévalo, 2017) “Con la aplicación de las TIC en los procesos educativos, el diseño e implementación de aulas virtuales ha requerido la creación de diversas plataformas, concebidas como herramientas metodológicas” (p. 5). Como concepto propio de metodologías (Díaz Díaz & Castro Arévalo, 2017) nos dice “Una herramienta metodológica es un instrumento utilizado por los profesores para desarrollar y lograr los objetivos del proceso de enseñanza-aprendizaje de una forma más eficiente en un ambiente virtual” (p. 5).

De tal forma que podemos resumir que las metodologías virtuales usan las Tics como herramientas necesarias tanto del docente como del estudiantes para el proceso de enseñanza virtual, para (Bonilla-Guachamín, 2020) “El uso de las TIC también implica escoger y adaptar el material, orientando a los estudiantes en la selección de contenidos, para un aprendizaje socialmente pertinente” dicho material debe entonces de ser seleccionado y adaptado por parte del docente lo cual implica el conocimiento de Tics por parte del maestro.

Respecto a la innovación propiamente dicha, no está ligada únicamente a la tecnología, sino afrontar retos de forma ágil y oportuna, muchas veces con el material que disponemos en ese instante, también se refiere a proporcionar otras utilidades a recursos ya existentes, para (Iglesias Martínez et al., 2018) “La innovación educativa, en particular la curricular, juegan un papel importante en las concepciones y creencias de los docentes, ya que supone modificar la práctica en el aulas escolares” (p. 14).

Existen diferentes metodologías las cuales los docentes aplican en sus clases virtuales muchas veces con la autoformación sobre el uso de estas nuevas modalidades de impartir sus clases, como manifiesta (Moreno-Correa, 2020)

La incorporación de la didáctica en la enseñanza, el uso de pedagógico de las TICS y la aplicación de las teorías constructivistas han permitido que algunos profesores modifiquen sus aulas introduciendo estas metodologías que pueden tener diversos nombres, ya sea, “aprendizaje activo” propiamente dicho, “aula invertida”, “aprendizaje a partir de problemas”, entre otras.

Estas metodologías antes nombradas fueron puestas en práctica por los docentes sobre la marcha, muchas veces sin el determinado tiempo de preparación, pero al final logrando salir adelante con sus aulas virtuales y estudiantes.

Respecto a la calidad del Servicio Educativo

Este es un tema con opiniones divididas sobre si calidad del servicio educativo recibido de forma virtual es óptimo o no, si nos referimos a los países de América latina tenemos una gran brecha tecnológicas con respecto a los países del primer mundo al respecto (Urquidí et al., 2019) nos dice “Con todo, la tecnología no asegura el aprendizaje, siendo éste un proceso activo en el que se construye el conocimiento y no un proceso pasivo de acumulación de información” esto nos pone de manifiesto que la tecnología nos la única herramienta para aprender, pero sí muy necesaria. Así también otros autores indican la necesidad extrema de mantener tecnología y proporcionar las herramientas adecuadas a los estudiantes como manifiesta (Colina, 2008) La necesidad de que las instituciones garanticen la calidad de los programas de Educación a Distancia (Virtual), proporcionando a los estudiantes las más modernas tecnologías de información y comunicación, que aseguren los estándares de calidad, integridad y validez del proceso, y en el que también se demuestre que la institución provee el apoyo necesario para su desarrollo y mantenimiento apropiado, así como también, la importancia de la tecnología para que el estudiante acceda a contenidos, materiales y recursos necesarios para realizar con éxito su proceso de enseñanza-aprendizaje y construir su propio conocimiento.

Como podemos observar para estos autores se pone el claro la obligación de proporcionar las herramientas y materiales necesarios para que el estudiante pueda tener éxito en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Por otra parte (Díaz Díaz & Castro Arévalo, 2017) indican que “necesita las TIC con el fin de facilitar el acercamiento a los estudiantes y la interacción con ellos. Sin embargo, estas tecnologías solo resultarán eficientes si disponemos de una concepción pedagógica que nos oriente en su utilización”, dicho de otra forma, sin pedagogía desarrollada por el maestro la tecnología por sí sola no educa.

4. CONCLUSION Y DISCUSIONES FINALES

Discusión

El tema en cierta manera resulta complejo, pues dependiendo del autor nos expresa teorías de como manejar la virtualidad por medio de metodologías en donde las Tics tienen un

papel muy importante en el desempeño docente y el proceso de enseñanza-aprendizaje del estudiante, el problema en nuestro país y en gran parte de América latina radica en la preparación de los docentes y también en la brecha digital que existe con respecto a los países del primer mundo por ejemplo (Bonilla-Guachamín, 2020) nos dice:

Este abrupto cambio que ha tenido la educación, por la emergencia sanitaria COVID19, deja vista la gran brecha significativa de desigualdad social, y conlleva a enfrentar varios desafíos a los actores educativos, por un lado, cambiar la mentalidad de una sociedad acostumbrada a clases presenciales y tradicionales.

Otros autores como (Iglesias Martínez et al., 2018) defienden la teoría que son los docentes quienes deben definir y desarrollar las metodologías o formas de enseñar más apropiadas que beneficien a sus alumnos.

Conclusión

La realidad es que, en los países de América Latina, no se puede hablar de una educación virtual de calidad, puesto que además de la brecha tecnológica, entra en juego también la brecha social que existe, en el caso de nuestro país se acentúa mucho más cuando por razones de pandemia del COVID-19 la realidad económica y social es muy endeble por lo que la calidad educativa, muchas veces que en segundo plano, pues toma mayor relevancia que el alumno no deje de estudiar y utilice los medios que tenga a la mano para conseguir este objetivo.

5. LISTA DE REFERENCIAS

- Bonilla-Guachamín, J. A. (2020). Las dos caras de la educación en el COVID-19. *CienciAmérica*, 9(2), 89. <https://doi.org/10.33210/ca.v9i2.294>
- Brítez, M. (2020). La educación ante el avance del COVID-19 en Paraguay. Comparativo con países de la Triple Frontera. *Scientific Electronic Library Online*, 15. <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.22>
- Colina, L. C. (2008). Las TIC en los procesos de enseñanza-aprendizaje en la educación a distancia. *Laurus*, 14(28), 295–314.
- Díaz Díaz, F., & Castro Arévalo, A. L. (2017). Requerimientos pedagógicos para un ambiente virtual de aprendizaje. *Cofin-Habana*, 11(1), 46–58.
- Iglesias Martínez, M. J., Lozano Cabezas, I., & Roldán Soler, I. (2018). La calidad e

- innovación educativa en la formación continua docente: un estudio cualitativo en dos centros educativos. *Revista Iberoamericana de Educación*, 77(1), 13–34. <https://doi.org/10.35362/rie7713090>
- Moreno-Correa, S.-M. (2020). No Title. *Salutem Scientia Spiritus*, 1.
- Urquidí, A., Calabor, M., & Tamarit, C. (2019). Entornos virtuales de aprendizaje: modelo ampliado de aceptación de la tecnología. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 21(1), 1.
- Vargas, J. J. C., & Castañeda, J. A. P. Resultados Análisis Cualitativo Calidad Educativa para Todos.
- Castro Luzuriaga, R. M. (2016). Análisis cualitativo de la relación entre las estrategias empresariales definidas por la empresa pública Yachay y las metas de desarrollo señaladas como política pública (Master's thesis, Quito, 2016.).
- Mestanza Saavedra, S. M. (2017). Liderazgo pedagógico del director y desempeño profesional docente en la IE “San Antonio de Jicamarca”, del distrito de San Juan de Lurigancho, de Lima Metropolitana.
- Bartolomé Pina, M. (1992). Investigación cualitativa en educación:¿ comprender o transformar?.
- Pizzolitto, A. L., & Macchiarola, V. (2015). Un estudio sobre cambios planificados en la enseñanza universitaria: origen y desarrollo de las innovaciones educativas. *Innovación educativa (México, DF)*, 15(67), 111-134.
- Oloya Polo, J. J. (2018). Monitoreo, acompañamiento y evaluación para mejorar la práctica docente en la competencia de resolución de problemas en el área de matemática del III ciclo de Educación Básica Regular de la Institución Educativa N 80248 del distrito de Curgos, provincia de Sánchez Carrión-Ugel Sánchez Carrión–La Libertad.
- Tello, E. A., & Velasco, J. M. A. P. (2016). Inteligencia de negocios: estrategia para el desarrollo de competitividad en empresas de base tecnológica. *Contaduría y administración*, 61(1), 127-158.
- Bonilla Rivera, Y. M. (2020). Innovación de competencias directivas en los Centros de Educación Básica Alternativa de la UGEL 10 de Huaral.
- Zambrano, L. A. M. (2019). LA GESTIÓN BASADA EN RETOS: UNA PERSPECTIVA HACIA LA INNOVACIÓN EDUCATIVA. REFCaIE: Revista

Electrónica Formación y Calidad Educativa. ISSN 1390-9010, 7(1), 75-86.

Macías Arroyo, F. (2015). La Innovación Curricular Educativa y sus efectos en el mejoramiento de la calidad ofertada en la Unidad Educativa Victoria Macías de Acuña del cantón Milagro (Master's thesis, Babahoyo UTB).

Cueto, S., Scardamalia, M., Bereiter, C., Elías, R., Walder, G., Portillo, A., ... & Anderson, S. (2016). Innovación y calidad en educación en América Latina. GRADE, ILAIPP.

Pucha Cango, R. T., & Morillo Carrión, J. L. (2019). Estrategias en disciplina positiva y su incidencia en la inclusión educativa de niños y niñas con trastorno del espectro autista en educación inicial (Bachelor's thesis).

Martí-Noguera, J. J., Calderón, A. I., & Fernández-Godenzi, A. (2018). La responsabilidad social universitaria en Iberoamérica: análisis de las legislaciones de Brasil, España y Perú. *Revista iberoamericana de educación superior*, 9(24), 107-124.