

Revisión teórica de la educación en la modalidad virtual

Theoretical review of education in the virtual modality

Dra. Patricia Mónica Bejarano-Alvarez, pbejarano16@ucvvirtual.edu.pe,
<https://orcid.org/0000-0003-3059-6258>;

Mg. Denis Liz Leiva-Huamanyalli, deleivah@ucvvirtual.edu.pe,
<https://orcid.org/0000-0002-5501-2274>;

Mg. Sara Mercedes Rojas-Alanya, smrojasal@ucvvirtual.edu.pe,
<https://orcid.org/0000-0002-0253-7659>;

Mg. Miguel Angel Narro-León, mnarroll@ucvvirtual.edu.pe,
<https://orcid.org/0000-0003-3987-3629>

Universidad César Vallejo, Lima, Perú

Resumen

La sociedad va cambiando y la educación debe estar a la vanguardia de este cambio, los retos que hoy enfrenta el campo educativo a nivel mundial hacen reflexionar sobre los desafíos en la educación de modalidad virtual para lograr una calidad educativa sostenible. El presente artículo tiene como propósito el abordaje de las variables: procesos de mejora continua en las instituciones educativas y competencias digitales docentes; por lo que se realiza un análisis de estos dos aspectos esenciales en educación de manera virtual. Es necesario revisar las políticas educativas nacionales, regionales y locales respecto a su cumplimiento, efectividad y sostenibilidad; así mismo, la autoformación docente es primordial para mejorar dichas competencias lo cual parte de una actitud positiva de reinventarse en tiempos de crisis.

Palabras clave: procesos de mejora continua, competencias digitales, modalidad virtual.

Abstract

Society is changing and education must be at the forefront of this change, the challenges facing the educational field today worldwide make us reflect on the challenges in virtual education to achieve sustainable educational quality. The purpose of this article is to approach the variables of continuous improvement processes in educational institutions and digital skills in teachers; Therefore, an analysis of these two essential aspects in education is carried out in a virtual way. It is necessary to review the national, regional and local educational policies regarding their compliance, effectiveness and sustainability; Likewise, teacher self-training is essential to improve these skills, which is based on a positive attitude of reinventing oneself in times of crisis.

Keywords: continuous improvement processes, digital skills, virtual modality.

Introducción

En la actualidad, se está viviendo desafíos en la educación por motivo de la pandemia causada por el virus SARS-COV-2, etapa difícil teniendo en cuenta el cambio a una educación en la modalidad virtual, se torna abrupta la implementación de la gestión de mejora continua cuestionando la preparación y dominio de las competencias digitales en las instituciones educativas. Chiguay (2016) refiere que el cambio de modelos de dirección tradicionalista en las escuelas es un gran desafío para cualquier proceso de mejora que se desee emprender. Siendo necesario analizar el actuar de los directivos para instituir cambios oportunos en su estructura organizativa y procesos organizativos de las instituciones educativas. También urge hacer cambios e implementar políticas educativas con acciones de empoderamiento en competencias digitales (Villarreal, García, Hernández y Steffens 2019; Silva, Usart, y Lázaro, 2019; Lores, Sánchez y García, 2019); la preparación docente en habilidades tecnológicas generará como consecuencia mejores resultados en los logros de aprendizajes de los estudiantes, esencialmente si se tiene en cuenta las potencialidades formativas de los mismos (Deroncele, Medina y Gross, 2020).

Un aspecto a tomar en cuenta es la forma como las instituciones educativas asumen los errores, en este punto es oportuno considerar la postura de Huaypaya (2019) quien refiere que es necesario que se planteen prácticas de gestión que permitan mejorar de manera autónoma las instituciones educativas, que involucren a todos sus actores, que no se centren en buscar culpabilidad o responsabilidad individual, debe considerar los errores no como un fracaso, sino como una oportunidad para aprender a través de una reflexión crítica que permita conocer las causas, para luego dialogar en equipo y tomar decisiones. Esta práctica debería hacerse de manera sistemática convirtiéndose en procesos de mejora continua. Una constante en las instituciones educativas es que pocas elaboran planes de mejora institucionales.

Por ello la importancia del empoderamiento de los procesos de mejora continua y de las competencias digitales, situación que amerita realizar un análisis de manera holística.

Materiales y métodos

En el presente estudio se utilizó el método de revisión documental, que permite obtener evidencia científica en relación con el objetivo del estudio (Palacios y Deroncele, 2021). Se utilizó además el método de análisis-síntesis lo cual permitió sistematizar

componentes esenciales de las variables: procesos de mejora continua y competencia digital docente.

Resultados

Análisis de estudios previos

Las instituciones educativas tienen la responsabilidad de promover un sistema de mejora continua a partir de la transformación de su gestión, Martínez (2019) refiere que la calidad de la educación, gestión institucional, y la evaluación, son factores importantes de nuestro sistema educativo, ya que promueven el cambio educativo dentro de un mundo globalizado donde la educación debe responder a las demandas de la sociedad.

Ante los cambios agigantados en evolución tecnológica que se da en el campo educativo y el conocimiento, surgen nuevos desafíos del presente y del futuro con el fin de ofrecer una buena educación (Sánchez, Costa, Mañoso, Novillo y Pericacho, 2019). Los retos se plantean en las diversas esferas educativas las que a su vez tienen una gran responsabilidad en los perfiles esperados que plantean los documentos normativos que direccionan el sistema educativo.

El contexto actual y el devenir conllevan a las instituciones educativas a cambiar en la forma como se gestiona una institución. Cruzata, Febles y Martínez (2019) en un estudio realizado en Cuba, mencionan que en la educación superior cubana como parte de una política desde el año 2014 se está impulsando la mejora de la calidad de la gestión en las universidades que posibiliten formar profesionales que asuman los retos de la sociedad actual y contribuir en el desarrollo de la nación, para ello es necesario formar competencias que permitan la autoevaluación orientada a la mejora constante, convirtiéndose la responsabilidad compartida entre los educandos y las instituciones.

De esta manera, se pretende hacer frente a los problemas sociales. Estas propuestas muestran la importancia de la educación superior como agente importante en la transformación de la sociedad, al formar profesionales competentes en búsqueda de una mejora constante y con responsabilidad social.

A partir de la experiencia sin precedentes de educación virtual, diversas investigaciones han girado en torno al nivel de formación y desenvolvimiento de manejo tecnológico de los docentes. En un estudio realizado por Lizárraga, López y Martínez (2020) en México encontraron que los docentes tienen un nivel bajo en apropiación de tecnología y que no

cuentan con una cultura evaluativa a través del uso de las TIC, señalando la necesidad de elevar los resultados a través de diversas acciones.

Los resultados encontrados plantean dos grandes desafíos en todo el sistema educativo y las que a su vez involucra a todos sus sectores con el mismo grado de importancia: Procesos de mejora continua y Competencias digitales.

Los desafíos planteados a su vez, permiten analizar las condiciones en que se desarrolló la experiencia educativa virtual. Picón, Gonzales y Paredes (2020) en Paraguay identificaron que las mayores dificultades que se presentaron estuvieron entre el colapso de diversas plataformas y las conexiones a internet; a su vez, señalan como elemental el acompañamiento docente en el uso de las TIC, lo cual va aparejado al rol reflexivo del docente para la evaluación formativa en estos entornos virtuales (Medina y Deroncele, 2019).

Procesos de mejora continua en educación

Los procesos de mejora continua desde se han ido incorporando en las empresas desde hace décadas como un principio o una política que busca mejorar día a día. Tales procesos tienen diversas concepciones, las mismas que han ido variando en el tiempo; una de ellas y que puede ser implementada en el campo educativo es la tomada por Cortés (2017) quien considera la definición establecida por la Norma ISO 9000, define a la mejora continua como “Mejorar la eficacia de su sistema aplicando la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las verificaciones de inspección, el análisis de los datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión de la Dirección”. En el campo educativo esta concepción es bien aceptada ya que las instituciones educativas deberían orientar de manera sistemática sus procesos para ofrecer un servicio de calidad, además, existen estudios realizados bajo este modelo en Latinoamérica.

Según Medina, Nogueira, Hernández y Comas (2019) la mejora resulta un paso decisivo dado que no solo contribuye a la búsqueda de la eficiencia del sistema, sino que también a implementar los sistemas de gestión o todas aquellas tendencias modernas asociadas a la gestión por procesos. Peña, Almuiñas y Galarza (2018) mencionan que la mejora continua en las Instituciones es un proceso participativo y formativo que conlleva a la autonomía.

Los procesos de mejora continua que apuntan a la calidad de las instituciones educativas es una agenda a considerar en las políticas educativas tanto nacionales como internacionales (Pericacho, Vaillo, Zamora y Sánchez, 2019). Choque (2018) considera

que la mejora continua es una actividad constante para incrementar la capacidad y cumplir con las exigencias de los consumidores o usuarios, tomándose en cuenta las necesidades y expectativas establecidas las cuales pueden ser implícitas o evidentes. Para establecer estos procesos es necesario emplear métodos modernos de mejoramiento continuo, encausados a mejorar los procesos de atención para lograr el cumplimiento esperado de los estándares establecidos como meta última del mejoramiento de calidad de la institución.

Es necesario por ello que para alcanzar tales estándares se tome en cuenta el análisis y evaluación diagnóstica de la situación existente, el planteamiento de los objetivos para la mejora e implementación de acciones que den la posible solución a la problemática identificada; así mismo, es importante que se tenga en cuenta la medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados de la implementación. A su vez, se tiene que formalizar los cambios. Los resultados tienen que revisarse para seguir identificando las oportunidades de mejora. La mejora es una actividad continua, y tiene su base en la información recibida del propio sistema y de los clientes. Hay que tomar en cuenta la gestión por procesos, así como el modelo de gestión, la misma que centra su atención en el resultado de cada uno de los procesos que realiza la organización, en lugar de las actividades o tareas individuales. Todo ello permitirá que cada persona que interviene tenga presente el fin que se busca para lograr gestionar los procesos de forma coordinada.

La gestión por procesos se fundamenta con la atención de un directivo a cada uno de los procesos de la organización, teniendo la orientación de conseguir la finalidad que el proceso persigue. Estas formas de enfocar los procesos de mejora continua son aplicables a la gestión educativa que permite a las instituciones llegar a cumplir sus objetivos y brindar un servicio educativo de calidad.

Esquivel, León y Castellanos (2017) refieren que la mejora continua vislumbra tanto una filosofía como un sistema orientado a mejorar día a día el trabajo en concreto: productividad, niveles de calidad, niveles de satisfacción, costos, tiempos totales de los diversos ciclos, niveles de seguridad, tiempos de respuesta y grado de confianza de los procesos”. Por lo tanto, La mejora continua es un proceso que está basado en el trabajo en equipo y orientado a la actividad constante, que declara que el camino de mejora hacia la perfección es propiedad y debe ser considerado y albergado por todos los individuos de la organización (Suarez y Miguel, 2008).

A su vez Deming (1989) considera que este proceso involucra tanto la implantación de un sistema como el aprendizaje perenne de la organización, la persecución de una filosofía de gestión, y la intervención activa de todas las personas; por lo que se constituye en una meta a la cual como institución se busca llegar pero como señala el autor nunca esta concluida ya que los cambios que se van dando deben ser analizados e implementados lo que permite el aproximarnos a ella lo mayor posible Para instituir la mejora continua es necesario tomar en cuenta procesos que garanticen su ejecución. Deming (1989) propone procesos que se desarrollan de manera cíclica.

Planificar: consiste en identificar los problemas y las posibles fuentes de error o debilidad del sistema. Para luego decidir los pasos que debe seguir para obtener información. Es necesario que quien planifica se haga la pregunta “¿Cuál es la mejor manera de evaluar la situación actual y evaluar las causas principales de las áreas problemáticas?” luego debe elaborar un plan de mejora utilizando la información recogida mediante estas técnicas.

Hacer: se debe implementar los planes que se han elaborado, y se debe ejecutar el plan.

Comprobar: en los procesos de mejora continua es necesario realizar un proceso de seguimiento. Es transcendental evaluar la eficacia de la acción que se ha tomado, empleando procesos de revisión y auditoría focalizados.

Actuar: consiste en aplicar cualquier acción correctiva que sea necesaria y luego volver a comprobar para afirmar que la solución ha funcionado.

Competencias digitales docentes un análisis de sus dimensiones

La educación en su modalidad virtual es dependiente del nivel de desarrollo de las competencias digitales de los docentes frente al cual se plantean desafíos trascendentales. La conectividad es elemental en la educación y por ende en la sociedad en todos sus aspectos, exige que el docente revise, modifique y adecúe su enseñanza y aprendizaje (Medina, Calla y Romero, 2019); por lo cual, es necesario la innovación personal que implica la disposición a la tecnología a través de una actitud positiva (He y Zhu, 2017). La inserción a la conectividad debe trascender cualquier coyuntura, poco a poco convertirla a través de la práctica en una cultura digital.

Tanto educación como tecnología se hacen cada vez más sólidas, por lo tanto, impulsa a los maestros a formarse rápidamente en competencias digitales. El maestro se encuentra en un proceso de adaptación tecnológica a pasos agigantados realizando una

autoformación digital, tiene que elaborar materiales educativos virtuales e incluso en realidad aumentada para lo cual requiere destrezas tanto para la generación como para la gestión de dichos recursos (Fuentes, López y Pozo, 2019).

Según García y Cruz (2018) la educación conlleva al progreso de la sociedad del conocimiento, para ello las competencias digitales se convierten en reglas fundamentales para lograr la conexión hacia el conocimiento digital. Así mismo, según Palau, Usart y Ucar (2019) la competencia digital está basada en conocimientos, habilidades y actitudes que se deben desarrollar para hacer frente a los desafíos, para ello es imprescindible las habilidades técnicas y cognitivas en manejo de TIC. En concordancia, Sánchez y Veytia (2019) señalan la implicancia de movilizar de forma sinérgica saberes conceptuales, procedimentales y actitudinales en los diversos contextos, buscando la transformación en las formas de comunicación e información. Así mismo, Barros (2018) precisa que además del uso de estos recursos, implica la producción de la información para luego compartirla con el entorno.

La heterogeneidad tecnológica evidenciada en el último año refleja las necesidades formativas de los docentes y las medidas que deben ser adoptadas por las autoridades educativas. Surge como desafío la movilización de habilidades en los recursos de tipo tecnológico, pedagógico e informacional (Rangel, 2015). La adquisición y aplicación de conocimientos tecnológicos, disminuye las brechas digitales en el sector educativo.

Las competencias digitales docentes en el campo educativo refieren a los recursos elementales que deben demostrar los docentes para integrar las TIC a la práctica pedagógica de forma efectiva por lo que se plantea las siguientes dimensiones: tecnológica, informacional y pedagógica (Rangel, 2015). Estas dimensiones desarrolladas a la par garantizan el logro de aprendizajes de manera efectiva y eficaz.

Respecto a la dimensión tecnológica, Rangel (2015) hace referencia a los conocimientos elementales de funcionamiento de las TIC, paquetes de procesadores y referentes a la seguridad, instalación y mantenimiento de los recursos tecnológicos, así como de la predisposición para la actualización de los mismos. Esta dimensión también abarca el uso de los recursos tecnológicos con propósito habitual (Zevallos, 2018). A su vez, estos recursos deben ser usados de manera pertinente y efectiva como resultado de la capacidad docente (Barros, 2018).

En cuanto a la dimensión informacional comprende conocer y tener habilidades de búsqueda, análisis, selección y presentación de toda información rescatada o identificada

en el internet; como al uso ético de la tecnología y la información (Rangel, 2015). Así mismo, se resalta sobre el uso con eficiencia de la información (Zevallos, 2018). La dimensión informacional establece cuatro competencias y cada una a su vez cuenta con cuatro indicadores.

La dimensión pedagógica precisa conocer el impacto y diversas posibilidades sobre el uso de las TIC en el ámbito educativo, ello implica la inmersión e integración de estos recursos a la práctica educativa, desde su planificación hasta la aplicación y evaluación (Rangel, 2015). El uso pedagógico que hacen los docentes de estos recursos facilitan el aprendizaje (Zevallos, 2018). La utilización y valoración de las TIC reflejan la capacidad del docente, permitiendo reconocer los beneficios y limitaciones en el proceso de enseñanza y aprendizaje (Barros, 2018). La dimensión pedagógica tiene cinco competencias y éstas a su vez cuentan con cuatro indicadores.

El mundo virtual abre una ventana de posibilidades para el aprovechamiento de todos los usuarios para la utilidad apropiada de la información, para ello es necesario el desarrollo de competencias digitales con todas las implicancias requeridas. Según Vargas (2019) Todas las capacidades y habilidades persiguen objetivos diversos, para ello, las competencias digitales se han clasificado en cinco áreas de trabajo considerando la labor docente:

-Área de información y alfabetización informacional: Comprende la búsqueda de información, datos y todo tipo de contenidos; así mismo pasar por un proceso de evaluación de dicha información a través de un filtrado adecuado; la capacidad de gestionar para guardar y recuperar, es decir, garantizar y asegurar su almacenamiento.

-Comunicación y colaboración: Implica la gestión de la identidad y la interacción a través de tecnologías digitales, compartir información con la participación en línea en la que se evidencie la colaboración entre los mismos, demostrando respeto a las normas.

-Creación de contenidos digitales: Abarca el desarrollo de contenidos digitales, a partir de ellos integrar y reelaborar esos mismos contenidos para replantearlos respetando los derechos de autor.

-Seguridad: Comprende velar por la protección de todos los dispositivos, garantizando la seguridad de la propia identidad digital y la protección de información personal, salud y del entorno.

-Resolución de problemas: Constituye la identificación y resolución de problemas técnicos, en esos mismos entornos innovar y usar dicha tecnología creativamente, a su vez, reconocer sus propias necesidades de formación para actualizarse.

Discusión

Es necesario que las instituciones educativas planteen estrategias que dinamicen una comunicación asertiva y efectiva que permita a toda la comunidad educativa una interrelación fluida lo cual ayuda a lograr las metas institucionales como el insertar los cambios necesarios como parte de una mejora continua, el lograr contar con docentes competentes en el campo digital que permita desempeñarse favorablemente, todo ello debe analizarse continuamente para alcanzar una educación de calidad (Huaypaya, 2019).

Una de las dificultades que tienen las instituciones educativas para implementar procesos de mejora continua son los instrumentos de evaluación que emplea ya que estos no miden en su totalidad la integralidad de los procesos de la gestión aún no se logra la coherencia entre el modelo pedagógico, la práctica de los docentes y el desarrollo de las competencias de los estudiantes y el desarrollo de las competencias digitales de los docentes siendo todo ello un desafío de la educación virtual por lo que es necesario mejorar los procesos de autoevaluación institucional (Hernández, 2019). A su vez, las instituciones educativas deben adoptar procesos de reingeniería educativa, con una digitalización educativa que le permita articular y sistematizar la gestión pedagógica e institucional, permitiendo de esta manera articular el desarrollo de las competencias digitales con los procesos de mejora continua (Oros, Flores, Téllez, Rodríguez y Retes, 2019).

La transformación digital no solo es necesaria sino que en una educación virtual es inevitable ya que los avances tecnológicos en la sociedad de la información y el conocimiento han hecho que los docentes tomen medidas formativas urgentes al respecto, con la intención de satisfacer los intereses y las necesidades de los estudiantes, los cuales usan la tecnología de forma cotidiana y familiar; todo ello lleva que se realice un proceso de mejora continua en cada institución que permita evaluar como avanzamos y tomar decisiones de mejora para lograr metas institucionales (Fuentes, López y Pozo 2019).

Como expresa Uribe (2017) las redes sociales permiten la construcción del conocimiento y facilitan los aprendizajes. Los nuevos requerimientos de la sociedad están en función a los entornos, las habilidades y las competencias digitales, la importancia de las

comunidades sociales donde cada individuo interactúa y adquiere un significado enfocándose en la comunidad que aprende, lo cual enriquece y fortalece las prácticas pedagógicas ya que redefinen la educación al incorporar estas prácticas virtuales.

Rangel (2015) argumenta la necesidad de formación docente en el aspecto digital para enfrentar las exigencias de los estudiantes en la llamada sociedad del conocimiento, agrupando a los recursos tecnológicos en tres dimensiones: la pedagógica, la informacional y la tecnológica, considerando algunos especialistas la dimensión informacional parte esencial de estos recursos, por ello al aspecto tecnológico se suma la necesidad de información, también reconocen que los docentes deben conocer el impacto y las posibilidades de uso de las TIC., ya que si poseen estos recursos los docentes estarán en las condiciones de diseñar e implementar estrategias mediadas por la tecnología.

Ayuque (2018) en su estudio señaló que las competencias digitales docentes es una necesidad ya que los resultados de ello van a repercutir en los resultados de aprendizaje de los estudiantes por lo que es necesario considerar que como institución que busca brindar un servicio de calidad debe analizar la situación a la que atraviesa e implementar procesos de mejora que le permitan que los estudiantes logren los aprendizajes planteados

De la misma manera Esquivel, León y Castellanos (2017) señaló que si buscamos la excelencia en las instituciones educativas ello se ha de lograr mediante un proceso de mejora continua en todos los campos como las capacidades y competencias que deben tener el personal, contar con equipos eficientes, todo ello ha de evaluarse y mejorar orientando los esfuerzos a las necesidades y expectativas de los estudiantes, lo cual implica un proceso de mejora continua de la calidad

Conclusiones

- 1. El presente artículo busca hacer un análisis de la educación virtual que se ha implementado desde dos líneas de intervención: los procesos de mejora continua que deben irse implementando en las instituciones educativas y el logro de competencias digitales en docentes, directivos en realidad en toda la comunidad educativa por lo cual este análisis es un sustento teórico que permita que las instituciones educativas tomen decisiones con miras a los cambios que se vienen dando.*

2. *La educación ha contribuido siempre a las demandas sociales y ha hecho uso de los avances tecnológicos; sin embargo, este proceso ha sido paulatino hasta los acontecimientos suscitados, producto de la pandemia causada por el virus SARS-COV-2 que obligaron a los sistemas educativos de todo el mundo a enmarcarse en una educación a distancia; estos cambios vertiginosos traen consigo nuevos desafíos para el logro de los objetivos educacionales en modalidad virtual que se viene implementando a nivel mundial.*
3. *Un gran desafío para las instituciones educativas es la mejora constante y evolutiva, por lo que es necesario instituir procesos de mejora continua que constituyen un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos institucionales, de manera sostenible en el tiempo para lo cual debe generar las condiciones que favorecen el logro del perfil del estudiante previsto en el sistema educativo, poniendo en marcha acciones integrales que involucren a los diferentes actores educativos. En tiempos actuales se hace necesario promover estos procesos que preparen a la institución educativa para el cambio.*
4. *Otro gran desafío es desarrollar las competencias digitales docentes como elemento fundamental en la sociedad del conocimiento, ello implica que el sector educativo reoriente la práctica pedagógica. Es necesario la reinención docente en todos los aspectos que involucren su labor. El desarrollo de las dimensiones tecnológicas, informacionales y pedagógicas en donde se busca no solo el conocimiento sino también la aplicación de las mismas con intención pedagógica para el desarrollo de competencias; son imprescindibles para responder a las necesidades y demandas educativas. De otro lado, es menester de las autoridades educativas garantizar la formación docente en formación y en servicio con planes y proyectos los cuales deben estar asociados a marcos internacionales con resultados favorables en su práctica.*
5. *En la actualidad queda claro que las formas de enseñar se pueden cambiar, por ello las instituciones deben estar preparadas para afrontar cambios, por lo que tienen que tener un sistema de evaluación permanente a sus procesos y productos.*

Referencias bibliográficas

1. Ayauque, G. (2018). *Empoderamiento en competencias digitales para mejorar el aprendizaje en estudiantes de la institución educativa pública San José*. (Tesis de grado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/4389/4/2018_AYUQUE_PAUCAR_GREGORIO.pdf
2. Barros, A. (2018). *Estrategias en tecnologías de Información y Comunicación en la Competencia Digital Docente*. (Tesis de doctorado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <https://cutt.ly/hhNvFTj>
3. Chiguay, L. (2016). Evaluación interna ascendente del desempeño directivo: una experiencia de gestión y liderazgo escolar. *Rev. Gestión de la Educación*, 6(2), 103-117. Doi: <http://dx.doi.org/10.15517/rge.v1i2.25491>
4. Choque, G. (2018). *Análisis situacional de salud como herramienta de gestión en la mejora continua de procesos en el Hospital Regional Guillermo Díaz De La Vega Abancay, 2013-2017*. (Trabajo académico). Universidad Nacional del Callao, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/3841>
5. Cortés, J. (2017). *Sistemas de Gestión de la Calidad - Iso 9001:2015*. Malaga: ICB Editores.
6. Cruzata, R., Febles, J. y Martínez, E. (2019). La autoevaluación de carreras y la construcción social de la calidad. Requerimientos para su desarrollo en la Educación Superior Cubana. *UCE Ciencia*, 7(3), 1-10. Recuperado de <http://uceciencia.edu.do/index.php/OJS/article/viewFile/176/166>
7. Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad*. Recuperado de <https://cutt.ly/1kLzr9b>
8. Deroncele, A., Medina, P., y Gross, R. (2020). Gestión de potencialidades formativas en la persona: reflexión epistémica y pautas metodológicas. *Universidad y Sociedad*, 12(1), 97-104. Recuperado de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1417/1444>
9. Esquivel, A. León, R. y Castellanos, M. (2017). Mejora continua de los procesos de gestión del conocimiento en instituciones de educación superior ecuatorianas. *Retos de la Dirección*, 11(2), 56-72. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v11n2/rdir05217.pdf>
10. Fuentes, A., López, J. y Pozo, S. (2019). Análisis de la Competencia Digital Docente: Factos clave en el desempeño de pedagogías activas con realidad aumentada. *REICE*, 17(2), 27-42. Doi: <https://doi.org/10.15366/reice2019.17.2.002>
11. García, M., y Cruz, E. (2018). Gaming como Instrumento Educativo para una Educación en Competencias Digitales desde los Academic Skills Centres. *Revista General de Información y Documentación*, 28(2), 489-506. Doi: <https://doi.org/10.5209/RGID.62836>
12. He, T. y Zhu, C. (2017). Digital informal learning among Chinese university students: the effects of digital competence and personal factors. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 14(1), 44. Doi: <https://doi.org/10.1186/s41239-017-0082-x>
13. Hernández, (2019). La práctica docente y su evaluación: estrategia para la mejora continua en los procesos de acreditación en alta calidad. *Revista investigación, desarrollo e innovación*, 10(1), 79-92. Doi: [10.19053/20278306.v10.n1.2019.10013](https://doi.org/10.19053/20278306.v10.n1.2019.10013)
14. Huaypaya, C. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *Revista KOINONIA*, 4(8), 2542-3088. Doi: <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i8.277>
15. Lizárraga, A., López, E. y Martínez, J. (2020). Apropiación tecnológica en el manejo de competencias digitales por los profesores de escuelas normales en México. *Revista Boletín Redipe*, 9(6), 157-167. Doi: <https://doi.org/10.36260/rbr.v9i6.1009>
16. Lores, B., Sánchez, P. y García, M. (2019). La formación de la competencia digital en los docentes. *Profesorado: Revista de Curriculum y Formación del Profesorado*, 23(4), 234-260. Doi: <https://doi.org/10.30827/profesorado.v23i4.11720>
17. Martínez, K. (2019). La evaluación como parte importante de la Gestión Institucional. *Revista EDUCINADE*, 2(4), 36-41. Recuperado de <https://cutt.ly/3kK02tZ>
18. Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A. y Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 27(2), 328-342. Recuperado de <https://cutt.ly/0kK3iX6>
19. Medina, J., Calla, G. y Romero, P. (2019). Las teorías de aprendizaje y su evolución adecuada a la necesidad de la conectividad. *Dialnet*, 17(23), 377-388. Doi: <http://dx.doi.org/10.21503/lex.v17i23.1683>
20. Medina, P. y Deroncele, A. (2019). La evaluación formativa desde el rol del docente reflexivo. *Revista Maestro y Sociedad*, 16(3), 597-610. Recuperado de <https://maestrosociedad.uo.edu.cu>
21. Oros, M., Flores, C., Téllez, E., Rodríguez, M., y Retes, M. (2019). La reingeniería administrativa en una Institución de Educación Superior armonizada por la Industria 4.0: evidencia de la

- inteligencia de datos. *Revista Innovación educativa*, 20(82), 45-63. Recuperado de <https://cutt.ly/TkZeLH3>
22. Palacios, M. L. y Deroncel, A. (2021). La Dimensión Socioemocional de la Competencia Digital en el marco de la Ciudadanía Global. *Revista Maestro y Sociedad*, 18(1), 119-131. Recuperado de <https://maestrosociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/5318>
 23. Palau, R., Usart, M., y Ucar, M. (2019). The digital competence of teachers in music conservatories. A study of self-perception in Spain. *Revista Electronica De LEEME*, (44), 24-41. Doi:10.7203/LEEME.44.15709
 24. Peña, L., Almuñías, J. y Galarza, J. (2018). La autoevaluación institucional con fines de mejora continua en las instituciones de Educación Superior. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(4), 18-24. Recuperado de <https://cutt.ly/akLcFVJ>
 25. Pericacho, F.; Vaillo, M.; Zamora, S. y Sánchez, N. (2019) Procesos de mejora en los centros educativos: ejemplificación de tres campos de análisis e innovación docente. *Revista Scielo* 27(104), 558-68. Doi: <http://dx.doi.org/10.1590/s0104-40362019002701621>
 26. Picón, G., Gonzales, G. y Paredes, J. (2020). *Performance y formación educativa en competencias digitales en clases no presenciales durante la pandemia COVID-19*. Doi: <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.778>
 27. Rangel, A. (2015). Competencias docentes digitales: propuesta de un perfil. Pixel-Bit. *Revista de Medios y Educación*, (46), 235-248. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=368/36832959015>
 28. Sánchez, A. y Veytia, M. (2019). Las competencias digitales en estudiantes de doctorado. un estudio en dos universidades mexicanas. *Revista Academia y Virtualidad*, 12(1), 7-30. Doi: <http://dx.doi.org/10.18359/ravi.3618>
 29. Sánchez, R., Costa, O., Mañoso, L., Novillo, M. y Pericacho, F. (2019). Orígenes del conectivismo como nuevo paradigma del aprendizaje en la era digital. *Educación y Humanismo*, 21(36), 121-142. Doi: <http://dx10.17081/eduhum.21.36.3265>
 30. Silva, J., Usart, D. M. y Lázaro, J. (2019). Competencia digital docente en estudiantes de último año de pedagogía de Chile y Uruguay. *Comunicar*, 27(61), 33-43. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.3916/C61-2019-03>
 31. Suarez, M. y Miguel, J. (2008). Encontrando al Kaizen: Un análisis teórico de la Mejora Continua. *Pecunia*, 7, 285-311. Recuperado de http://gide.unileon.es/admin/UploadFolder/07_285_311.pdf
 32. Uribe, R. (2017). El aprendizaje en la era digital. Perspectivas desde las principales teorías. *Aibi Revista de investigación, administración e ingeniería*, 5(2), 29-33. Doi: <https://doi.org/10.15649/2346030X.439>
 33. Vargas, G. (2019). Competencias digitales y su integración con herramientas tecnológicas en educación superior. *Cuadernos Hospital de Clínicas*, 60(1), 88-94. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1652-67762019000100013&lng=es&tlng=es
 34. Villarreal, S., García, J., Hernández, H. y Steffens, E. (2019). Competencias Docentes y Transformaciones en la Educación en la Era Digital. *Formación Universitaria*, 6(3). Doi: <https://doi.org/10.4067/S0718-50062019000600003>
 35. Zevallos, C. (2018). *Competencia digital en docentes de una Organización Educativa Privada de Lima Metropolitana*. (Tesis de grado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.