



**SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**

**“Calidad de la gestión educativa y los entornos virtuales para instituciones educativas en una Institución educativa superior en el distrito de Miraflores”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE  
Bachiller en Administración y Dirección de Negocios.**

**PRESENTADO POR:**

Cárdenas Palma, Juan – Administración y Dirección de Negocios  
Escudero Whu Olivera, Braulio – Administración y Dirección de Negocios

**ASESORA:**

Albarracín Aparicio, Roxana Alexandra

LIMA – PERÚ

2021

## **Asesor y miembros del jurado**

### **ASESOR (A)**

- ALBARRACIN APARICIO, ROXANA

### **PRESIDENTE (A) DEL JURADO**

- LOPEZ BURGA, GIULIANO

### **MIEMBROS DEL JURADO**

- LOPEZ BURGA, GIULIANO
- QUISPE VERGARA, ANGELA

## Índice General

Asesor y miembros del jurado.....	II
Índice general.....	III
Índice de tablas.....	IV
Índice de figuras.....	V
Resumen.....	VI
Abstract.....	VII
Introducción.....	1
<b>I. Información General</b> .....	<b>3</b>
1.1. Título del Proyecto:.....	3
1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario.....	3
1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la investigación aplicada.....	3
1.4. Localización o alcance de la solución:.....	4
<b>II. Descripción de la Investigación Aplicada o innovación</b> .....	<b>6</b>
2.1 Justificación de la Investigación.....	6
2.2 Marco Referencial:.....	6
2.2.1 Antecedentes.....	6
2.2.2 Marco teórico.....	9
2.2.2.1 Entorno Virtual de Aprendizaje.....	9
2.2.2.2 Gestión de la calidad educativa en los Entornos Virtuales.....	10
2.2.2.3 La comunicación en los Entornos Virtuales.....	11
2.2.2.4 Gestión del Docente en los Entornos Virtuales.....	12
2.3 Hipótesis y variables de la investigación.....	13
2.4. Variables y definición operacional.....	14
2.5. Metodología de la Investigación.....	16
2.6. Población y Muestra.....	17
<b>III. Resultados Obtenidos</b> .....	<b>18</b>
<b>IV. Presupuesto de la Investigación</b> .....	<b>27</b>
4.1 Estimación de los costos necesarios para la implementación.....	27
<b>V. Desarrollo de la propuesta de innovación</b> .....	<b>29</b>
5.1 Alcance esperado.....	29
5.2 Descripción del mercado objetivo real o potencial del producto o servicio o forma de comercialización innovadora.....	29
5.3 Descripción de la propuesta de innovación.....	30
5.3.1 Diagnóstico situacional.....	30
5.4 Procedimiento para la propuesta de mejora.....	34
5.4.1 Planteamiento de matriz FODA/MEFI/MEFE.....	34

5.4.2 Desarrollo del proyecto de innovación .....	37
5.5 Impacto de la propuesta de investigación .....	44
<b>VI Conclusiones</b> .....	46
<b>VII Recomendaciones</b> .....	48
<b>VIII Referencias</b> .....	50

## Índice de tablas

Tabla 1: Considera que la institución se encuentra alineada con su visión, misión y valores.....	18
Tabla 2: La coordinación y/o dirección escuchan las propuestas de los docentes.....	19
Tabla 3: Ha recibido las herramientas audiovisuales necesarias para su desempeño adecuado.	20
Tabla 4: Ha recibido capacitación de acuerdo al uso del entorno virtual.....	21
Tabla 5: Considera que el entorno virtual es amigable y de fácil aprendizaje.....	22
Tabla 6: Considera que el entorno virtual de la institución permite acceder a la información y/o materiales necesarios para la realización de sus actividades diarias.....	24
Tabla 7: Qué tan importante considera que es la capacitación de acuerdo al uso del entorno virtual.....	25
Tabla 8: Estimación de los costos necesarios para la implementación.....	28
Tabla 9: Matriz EFI.....	35
Tabla 10: Matriz EFE.....	36
Tabla 11: Cronograma de acciones .....	43
Tabla 12: Evaluación de resultados.....	44

## **Índice de figuras**

Gráfico 1: Considera que la institución se encuentra alineada con su visión, misión y valores.....	18
Gráfico 2: La coordinación y/o dirección escuchan las propuestas de los docentes.....	19
Gráfico 3: Ha recibido las herramientas audiovisuales necesarias para su desempeño adecuado.....	20
Gráfico 4: Ha recibido capacitación de acuerdo al uso del entorno virtual.....	21
Gráfico 5: Considera que el entorno virtual es amigable y de fácil aprendizaje.....	23
Gráfico 6: Considera que el entorno virtual de la institución permite acceder a la información y/o materiales necesarios para la realización de sus actividades diarias.....	24
Gráfico 7: Qué tan importante considera que es la capacitación de acuerdo al uso del entorno virtual.....	26
Gráfico 8: rango de edad de docentes y trabajadores administrativos.....	33
Gráfico 9: Elementos del Plan de Comunicación y Capacitaciones.....	37

## **Resumen**

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo demostrar que la adecuada gestión de entornos virtuales afecta de manera positiva a las instituciones educativas. Para ello, se ha utilizado un estudio de enfoque mixto a través de un diseño descriptivo. El grupo de estudio fueron 50 personas entre alumnos, profesores y colaboradores, con el desarrollo de cuestionarios y data estadística para su análisis. Con los resultados se identificará la realidad situacional y se propondrá la idea de mejora en la calidad de los entornos virtuales.

Palabras clave: Internet, entornos virtuales, comunidades educativas, trabajo educativo, plataformas educativas, Perú.

## **Abstract**

The present research project aims to demonstrate that the proper management of virtual environments positively affects educational institutions. For this, a mixed approach study has been used through a descriptive design. The study group consisted of 50 people, including students, teachers and collaborators, with the development of questionnaires and statistical data for their analysis. With the results, the situational reality will be identified and the idea of improving the quality of virtual environments will be proposed.

Keywords: Internet, virtual environments, educational communities, educational work, educational platforms, Peru.

## **Introducción**

Los entornos virtuales de aprendizaje (EVA), son espacios de trabajo educativo que se alojan en una web. Tienen un grupo de herramientas que forman un espacio en el que los participantes y los docentes interactúan de forma remota y realizan todas las actividades relacionadas al aprendizaje sin necesidad de una interacción física. En ella se trata de emular el entorno real de un aula de clases convencional utilizando la informática.

Estas plataformas pueden utilizarse como salones completamente virtuales (e-learning) o servir de apoyo a formaciones presenciales (blended learning). La coyuntura actual ha obligado a utilizar estos entornos para clases netamente remotas donde la calidad en algunos casos se ha mantenido o mejorado y en otros ha recibido opiniones negativas.

Como muchas de las herramientas educativas actuales, los EVA surgen a raíz de las necesidades tecnológicas de la sociedad actual en cuanto a la búsqueda de información (o del conocimiento) y de posibilitar las relaciones entre alumnos y un docente en este entorno. Puede diferenciarse también dos tipos de comunicación, la comunicación síncrona donde la interacción se basa principalmente en herramientas de mensajería y repositorio de información donde la comunicación no ocurre en el momento y la asíncrona donde priman los encuentros virtuales en tiempo real, como puede ser un chat o una videollamada.



Adicionalmente, existe la virtualidad dentro del entorno colaborativo de la institución con herramientas tecnológicas que permiten el ambiente idóneo para trabajar colaborativamente, utilizando y manteniendo ambientes tecnológicos aplicados a la educación, teniendo acceso a comunicaciones sin hilos que transforman las computadoras, celulares y dispositivos en fuentes de información medios de comunicación instantánea.

El análisis tiene como finalidad demostrar que la adecuada gestión de entornos virtuales afecta de manera positiva a las instituciones educativas. Para ello se aplican técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas que buscan estudiar las necesidades, los trabajos o tareas que se realizan, para percibir así la situación actual. El resultado del análisis marca la pauta a seguir para la implementación de un proyecto que permita brindar una posible mejora al sistema actual de comunicación en los entornos virtuales que pueda mejorar aún más la percepción de calidad de los mismos.

**I. Información general:**

**1.1. Título del Proyecto:**

Calidad de la gestión educativa y los entornos virtuales para instituciones educativas en una institución educativa superior en el distrito de Miraflores.

**1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario:**

Análisis y Mejora de Procesos: Buscamos a través del análisis de procesos, identificar posibles problemas que se presenten en la gestión académica para mejorar los resultados obtenidos en los entornos virtuales.

**1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la investigación aplicada:**

En las últimas décadas el mundo ha experimentado cómo la tecnología ha logrado avanzar y formar parte de diversos sectores, la educación es uno de ellos donde la integración de la tecnología digital ha permitido facilitar a instituciones educativas; como escuelas, institutos y universidades, alcanzar su objetivo de mejorar la calidad educativa con diferentes habilidades y herramientas transversales.

Asimismo, Salinas (2005) señala que, en el sector de educación superior, estos sistemas presentan grandes oportunidades tanto para los colaboradores y los

estudiantes, en términos de accesibilidad, de flexibilidad y, en algunos casos, de costos.

Podemos decir, que hoy nos enfrentamos a una realidad cambiante, donde mantener claros estos objetivos y visión es clave la realidad ha demostrado que no estamos preparados para gestionar el aprendizaje de manera remota en su totalidad, que los lineamientos tradicionales, las metodologías de enseñanza y el seguimiento que se da en una situación estándar no son suficientes para afrontar este nuevo desafío y será necesario realizar una evaluación del proceso de educación, tales como aspectos pedagógicos, gestión académica, gestión administrativa, tecnología apropiada e indicadores.

Estos aspectos pueden ser atendidos con tecnologías de la información, pero ¿se podrá lograr la integración del desempeño docente y su rol formador, con los nuevos canales de comunicación y la vez lograr los aprendizajes propuestos, existe una relación entre los entornos virtuales y la gestión educativa?, no bastará con implementar tecnología será necesario adaptar y buscar la flexibilidad de las normativas para lograr satisfacer las necesidades sociales, logrando entornos de aprendizaje efectivos mediante la adecuada gestión de los entornos virtuales para mantener el estándar de calidad en la gestión educativa.

#### **1.4. Localización o alcance de la solución:**

Instituto Superior San Ignacio de Loyola (ISIL): porque es una institución reconocida como uno de los mejores institutos técnicos del Perú para estudiar una

carrera corta con una población estudiantil de más de aproximadamente 10,000 alumnos activos y 1000 colaboradores de los cuales podemos tener acceso a una significativa población/muestra, entre docentes, personal académico y administrativo para el desarrollo de nuestra investigación.

## **II. Descripción de la investigación aplicada o innovación.**

### **2.1 Justificación de la Investigación:**

Esta investigación cuenta con dos justificaciones: primero práctica, ya que busca obtener una relación positiva o negativa en el uso de entornos virtuales y su impacto en la calidad de la gestión educativa, que ayudará a la toma de decisiones.

Por otro lado, también tiene una justificación económica por el efecto que generan las plataformas virtuales-tics y su repertorio de funcionalidades que pueden ayudar a identificar fortalezas u oportunidades de mejora en la productividad de la gestión académica, de manera que, pueda tener impacto en la disminución o incremento de alumnos, reducción de tiempos en procesos, impactando negativa o positivamente en los ingresos.

### **2.2. Marco referencial.**

#### **2.2.1. Antecedentes**

Cuyo (2019), en su tesis titulada “LAS PLATAFORMAS VIRTUALES Y LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE” tuvo como objetivo general: “Determinar la

incidencia del uso de las plataformas virtuales en el logro de resultados de aprendizaje en los estudiantes”, con respecto a la metodología utilizada, el enfoque de la investigación es cualitativo - cuantitativo; cualitativo debido a que buscó la interpretación y análisis la situación problemática que tiende a dar solución, y cuantitativa porque obtuvo resultados estadísticos mediante un cuestionario estructurado a una muestra de 93 estudiantes.

Las respuestas obtenidas mediante el instrumento de cuestionario estructurado fueron utilizadas a partir de la revisión y aprobación de dos expertos. Dentro de los principales resultados se resalta la opinión sobre la comunicación y colaboración durante el proceso de enseñanza y aprendizaje, en donde el 31,18% de los encuestados están totalmente de acuerdo, el 62,37% están de acuerdo, la mayoría de los encuestados están de acuerdo en que la comunicación y colaboración son recursos/ estrategias fundamentales para fomentar un óptimo aprendizaje.

Salinas (2005) en su artículo titulado: NETLAB Seminario Internacional “La calidad de la formación en red en el Espacio Europeo de Educación Superior”, señala que conocer las posibilidades de las distintas aplicaciones y entornos que pueden ser utilizados es crucial para sacar el máximo partido a estas tecnologías.

También, indica que un entorno de formación presencial, a distancia o de cualquiera de los modelos mixtos, basado en las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), se apoya en decisiones relacionadas diseño de la enseñanza desde el punto de vista del docente y del propio alumno, en decisiones que hacen referencia al contexto y al marco institucional, y en decisiones que tienen que ver con la tecnología en sí misma y la selección del sistema o herramientas de comunicación más adecuadas, como ya se ha señalado.

Del texto se infiere que la importancia en la gestión de procesos es la utilización de una variedad de tecnologías que proporcionan la flexibilidad, agilidad y comunicación necesaria para cubrir necesidades individuales, sociales y laborales, logrando un entorno de aprendizaje efectivo.

Melo et al. (2017) ponen en evidencia cómo la deficiencia en el uso de las tecnologías para la educación, y el hecho de mantener cierta resistencia al cambio sobre la educación tradicional, contribuye a no generar actividades colaborativas que fomenten el incremento de la productividad ni la mejora de la calidad académica. Bajo esta premisa se puede evidenciar que existe un grupo de docentes que no utilizan la tecnología en los procesos académicos ni en actividades administrativas o de investigación aplicada.

## **2.2.2. Marco teórico**

### **2.2.2.1. Entorno Virtual de Aprendizaje.**

La evolución del proceso de aprendizaje hizo que surjan plataformas de aprendizaje diferentes a las tradicionales. Las plataformas e-learning, también conocidas como entorno virtual de aprendizaje, permiten implementar objetos de aprendizaje tales como videos, sonido, archivos, imágenes, enlaces a websites, animaciones, etc. que pueden ser utilizados en muchas situaciones para facilitar el proceso de aprendizaje y la comprensión de conceptos o procedimientos difíciles de comprender para los estudiantes, mediante la interacción de los estudiantes y la retroalimentación de los docentes (Blas y Fernández, 2009, p13).

De igual forma, un entorno virtual de aprendizaje es, como su mismo nombre lo dice, aquel espacio que tiene como objetivo lograr el aprendizaje y que requiere de ciertas herramientas (que hace referencia a actividades de aprendizaje, a situaciones de enseñanza, a materiales de aprendizaje, al apoyo y tutoría puestos en juego, a la evaluación, docentes, tutores, etc.), la tecnología apropiada y alineada a los estándares esperados para dar sinergia al proceso de aprendizaje la cual se refiere a las herramientas seleccionadas en conexión con el modelo pedagógico y los aspectos organizativos (que incluye la organización del espacio virtual, calendarización de actividades, conectividad, gestión de usuarios, gestión de la información, etc.) (Salinas, 2005, p3).



También, Un entorno virtual de aprendizaje tiene como propósito convertirse en un espacio que facilite la diversificación de las modalidades de enseñanza en los distintos niveles y que cuente con funcionalidades que permiten la comunicación fluida y activa entre los actores del proceso promoviendo nuevos roles para el docente, que se convierte en un guía y moderador, y para los estudiantes, con un papel más activo en la construcción de los conocimientos. Esto es posible conseguirlo porque estas áreas brindan espacios de trabajo y colaboración. (Cedeño y Atillo, 2019, p2).

#### **2.2.2.2. Gestión de la calidad educativa en los Entornos Virtuales**

El modelo de educación bajo la modalidad virtual ha ido cambiando en la cultura organizacional de las instituciones educativas desde una estructura netamente presencial apoyada en un espacio virtual para consultas y pequeñas funcionalidades, hasta un espacio virtual capaz de alojar grandes cantidades de información, ofrecer distintas funcionalidades sincrónicas y asincrónicas cómo también ha tenido que enfrentar el desafío de adaptar sus estructuras y parámetros, así como procesos a una nueva terminología EVA (Entorno Virtual de Aprendizaje), “los entornos virtuales de aprendizaje ofrecen variadas potencialidades entre las cuales destacan: el establecimiento de una red de comunicación total entre todos sus

usuarios, potenciando el aprendizaje, la cooperación, la creación de nuevas iniciativas, etc., con resultados altamente positivos que permiten a los estudiantes comunicarse entre sí en cualquier momento, enviar los trabajos y recibir los resultados de sus ejercicios.” de acuerdo con García A. (2001). en este mismo sentido la educación virtual va más allá de la interacción de los protagonistas del proceso (docente-estudiante), dependerá de todo un sistema que agrupa además de los modelos educativos, material instruccional, apoyo tecnológico, metodología y una gestión académica de soporte, así como una cultura de evaluación, control y mejora continua, inspirados en altos estándares de calidad (Toledo et al.,2020, p.286).

### **2.2.2.3. La comunicación en los entornos virtuales**

El avance de la ciencia y la tecnología, los procesos de cambio e innovación, los cambios que se viven actualmente en la economía nos están llevando rápidamente a un nuevo tipo de sociedad, donde las condiciones de trabajo, el ocio, educación y sobre todo la manera como se transmite la información adoptan nuevas formas.

Todo esto plantea un cambio progresivo en las personas y su entorno, dentro del cual está incluido el sector educativo, que experimenta cambios gracias a la capacidad de las últimas tecnologías de información (sobre

todo las utilizadas en redes sociales) han demostrado como la transmisión de la información y del conocimiento puede darse a través de la virtualidad.

Asimismo (Garrido et al.,2002, p.28) señala que la comunicación en los entornos virtuales ha dado pie a la idea de incorporar estos recursos al proceso de formación en instituciones educativas. La utilidad de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), como herramientas pedagógicas, han sido partícipes de investigaciones que intentan aplicarlas a la enseñanza superior, se contribuirá a la mejora de la calidad educativa.

#### **2.2.2.4. Gestión del docente en los entornos virtuales**

El rol del docente es el de mediador o intermediario entre los contenidos y la actividad educativa. Los roles y responsabilidades del moderador en la actividad docente en línea se pueden agrupar en cuatro categorías: pedagógica, social, administrativa y técnica (Ryan et al.,2000).

- Pedagógico: El docente es un facilitador que contribuye con el conocimiento, incentiva el debate, hace las preguntas y responde a las aportaciones de los estudiantes, sintetiza los puntos y destaca los temas importantes.
- En lo social: El docente debe dotarse de ciertas habilidades y destrezas necesarias para utilizar las tecnologías, de tal forma que

pueda realizar su clase de forma productiva y a la vez agradable para el estudio del alumno y para mediar en su motivación.

- En el aspecto técnico: Debe garantizar que los participantes se sientan cómodos con las plataformas de aprendizaje y si es necesario ser el soporte necesario para la resolución de problemas en primera línea.
- En lo administrativo: Tener un avanzado manejo del software y las plataformas necesarias, para poder generar conversaciones, grupos de trabajos y manipular, mover o borrar las herramientas tecnológicas (Ryan et al., 2000, p.22).

Las TIC generan una práctica productiva en el desarrollo del docente, influyendo de manera positiva en el rendimiento académico, permitiéndole la adquisición de conocimientos y potenciando competencias y habilidades que determinan el éxito del alumno; favoreciendo un aprendizaje dinámico y colaborativo.

### **2.3. Hipótesis y variables de la investigación.**

#### **Hipótesis General**

La adecuada gestión de entornos virtuales afecta de manera positiva a las instituciones educativas.

### **Hipótesis Específicas**

- La adecuada gestión de entornos virtuales afecta de manera positiva al soporte de las instituciones educativas.
- La adecuada gestión de entornos virtuales afecta de manera positiva a la accesibilidad virtual de las instituciones educativas.
- La adecuada gestión de entornos virtuales afecta de manera positiva a la comunicación de las instituciones educativas.

### **2.4. Variables y definición operacional.**

#### **Variable 1: Gestión Educativa**

**Definición conceptual:** La Gestión Educativa consiste en dar sinergia a los recursos de una institución mediante procesos, toma de decisiones y acciones que permitan alcanzar los objetivos pedagógicos propuestos, así como también su evaluación mediante la aplicación de técnicas, instrumentos y conocimientos.

Se puede explicar la administración educativa de una organización.

**Dimensiones:**

- Gestión Directiva
- Gestión Académica
- Gestión Administrativa
- Comunidad Educativa

**Variable 2: Entorno Virtual**

**Definición conceptual:** Entorno virtual es un espacio alojado en la web que mediante el uso de herramientas tecnológicas de información y comunicación permiten la interacción entre los usuarios, se puede acceder de manera remota y hacer uso de sus contenidos mediante dispositivos con conexión a Internet (laptop, pc, tablets, celulares, etc.)

**Dimensiones**

- Soporte.
- Accesibilidad virtual.
- Comunicación.

## **2.5. Metodología de la investigación.**

**Tipo:** Aplicada. La presente investigación es de tipo Aplicada debido a que está orientada a generar conocimiento y resolver los problemas que se presenten en la calidad de los entornos virtuales; así como las brechas de comunicación que aparecieron a raíz del cambio brusco a la modalidad remota en marzo 2020, con la finalidad de optimizar y mejorar la calidad del entorno educativo y la percepción de los stakeholders.

**Enfoque:** Mixto. El enfoque de la presente investigación es de tipo Mixto debido a que se hará uso de elementos cuantitativos y cualitativos. Por otro lado, se examinará la idea de una propuesta de mejora en la calidad de los entornos virtuales. Para ello, se implementará la técnica de recolección de datos, encuestas a estudiantes, docentes y colaboradores de la institución. Adicionalmente se incluye dos preguntas abiertas para abordar el aspecto cualitativo.

**Diseño:** Descriptivo, ya que se utilizará en su desarrollo cuestionarios y data estadística para su análisis.

**Nivel:** Correlacional, ya que se busca entender y evaluar la relación entre las variables propuestas para esta investigación.

## **2.6. Población y muestra (5)**

Para el presente trabajo, la población se conformó por colaboradores de una institución educativa superior entre los cuales figuran profesores, consejeros y coordinadores contabilizando un total de 50. El muestreo es de tipo simple, ya que la cantidad de entrevistados es exacta.



### III. Resultados obtenidos

Tabla 1:

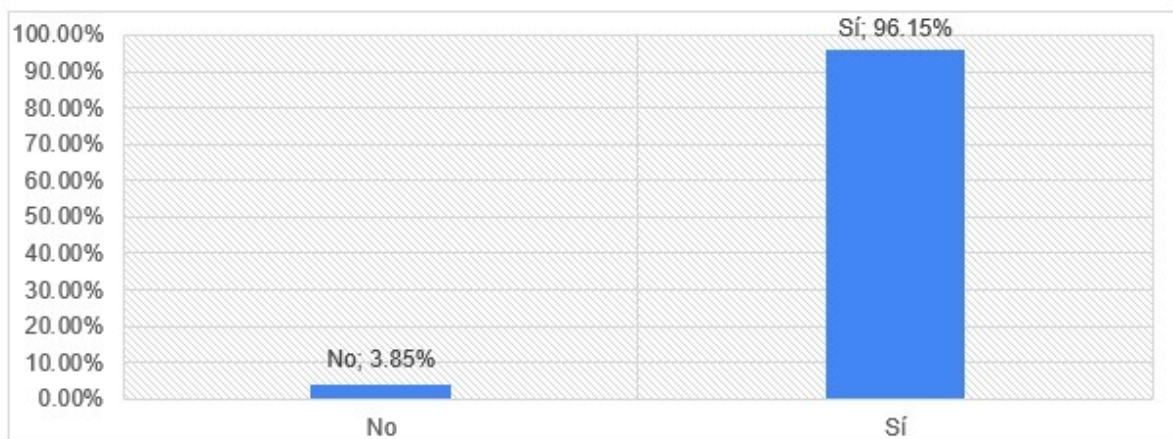
*Considera que la institución se encuentra alineada con su visión, misión y valores.*

pregunta ¿Considera que la institución se encuentra alineada con su visión, misión y valores?			
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
No	2	3.85%	
Sí	50	96.15%	
<b>Total general</b>	<b>52</b>	<b>100.00%</b>	

**Fuente:** Elaboración propia.

Gráfico 1:

*Considera que la institución se encuentra alineada con su visión, misión y valores.*



**Fuente:** Elaboración propia.

La pregunta N° 1 de nuestro cuestionario nos da como resultado que más del 96% considera que la institución se encuentra alineada con sus lineamientos estratégicos (visión, misión y valores), por otro lado un porcentaje mínimo de 3.85% considera que no se encuentra alineado, estos datos nos señalan que

existe un alto nivel de compromiso por parte de la comunidad institucional en referencia a los valores, misión y visión.

**Tabla 2:**

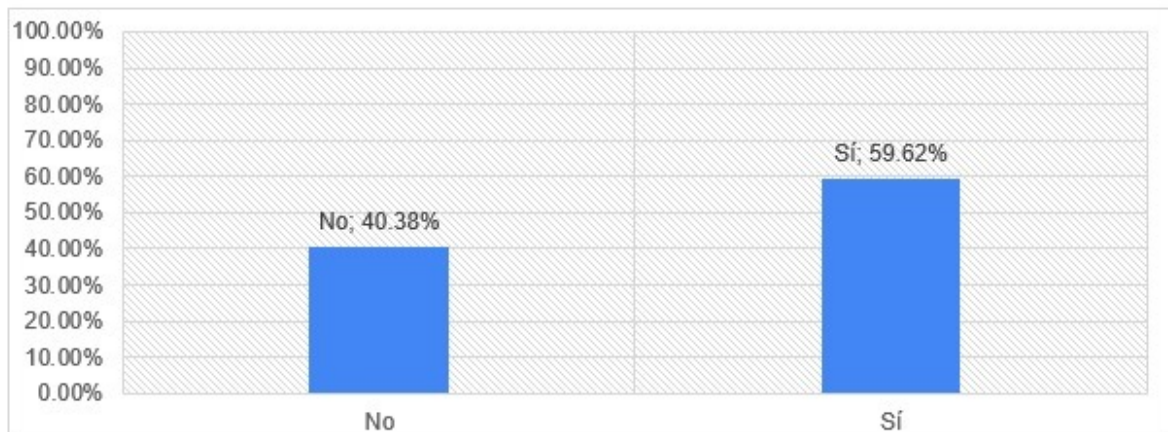
*La coordinación y/o dirección escuchan las propuestas de los docentes.*

pregunta ¿La coordinación y/o dirección escuchan las propuestas de los docentes?			
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
No	21	40.38%	
Sí	31	59.62%	
<b>Total general</b>	<b>52</b>	<b>100.00%</b>	

**Fuente:** Elaboración propia.

**Gráfico 2:**

*La coordinación y/o dirección escuchan las propuestas de los docentes*



**Fuente:** Elaboración propia.

La pregunta N° 9 de nuestro cuestionario indica que el 40.38% de encuestados no cree que la institución escuche la propuesta de los docentes, mientras que el 59.62% si considera que las propuestas de los docentes son importantes. Este resultado representa una oportunidad de

mejora en la comunicación de la institución, asimismo puede representar un cambio favorable en el desarrollo de actividades y desempeño de los colaboradores, docentes y/o estudiantes.

**Tabla 3:**

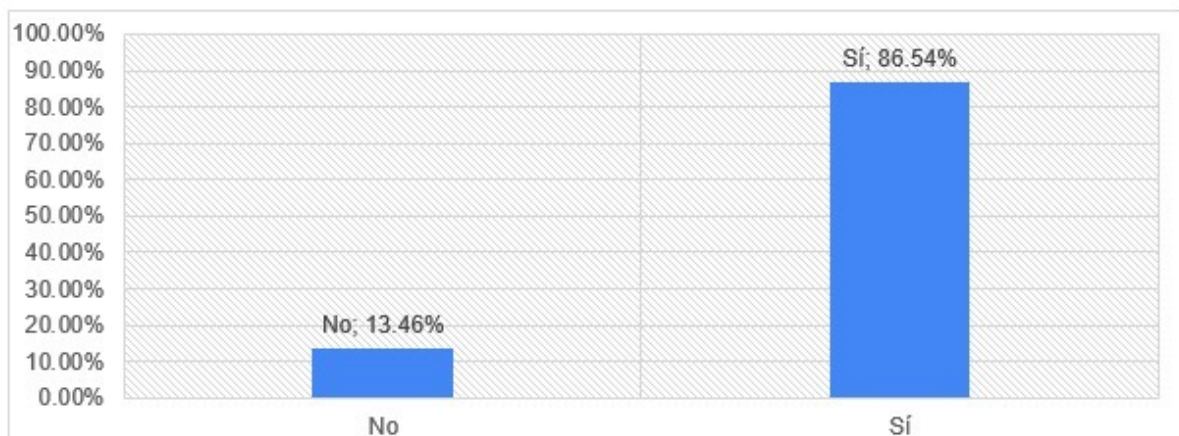
*Ha recibido las herramientas audiovisuales necesarias para su desempeño adecuado.*

pregunta ¿Ha recibido las herramientas audiovisuales necesarias para su desempeño adecuado?			
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
No	7	13.46%	
Sí	45	86.54%	
<b>Total general</b>	<b>52</b>	<b>100.00%</b>	

**Fuente:** Elaboración propia.

**Gráfico 3:**

*Ha recibido las herramientas audiovisuales necesarias para su desempeño adecuado.*



**Fuente:** Elaboración propia.

La pregunta N° 10 de nuestro cuestionario indica que el 86.54% si considera haber recibido las herramientas audiovisuales necesarias para su desempeño en el entorno virtual educativo, mientras que solo el 13.46%. Lo cual señala que existe un plan de comunicación y propagación de las herramientas para el desempeño adecuado de los miembros de la comunidad educativa. Sin embargo, habría que profundizar aún más en ese porcentaje menor insatisfecho para corregir algunos errores puntuales.

**Tabla 4:**

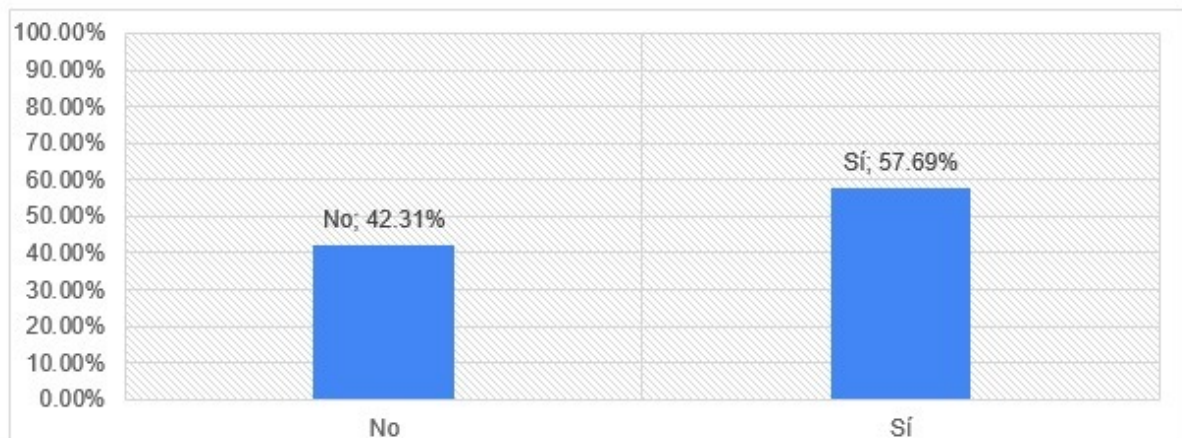
*Ha recibido capacitación de acuerdo al uso del entorno virtual.*

pregunta	¿Ha recibido capacitación de acuerdo al uso del entorno virtual?	
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No	22	42.31%
Sí	30	57.69%
<b>Total general</b>	<b>52</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

**Gráfico 4:**

*Ha recibido capacitación de acuerdo al uso del entorno virtual.*



**Fuente:** Elaboración propia

La pregunta N° 20 de nuestro cuestionario indica que más del 57% si ha recibido capacitación sobre el entorno virtual mientras que aproximadamente el 42% indica no haber recibido de ningún tipo. sin embargo estos resultados distan del enfoque estratégico acorde a la visión y misión de la institución, también nos muestran que existe una oportunidad de mejora en la gestión.

**Tabla 5:**

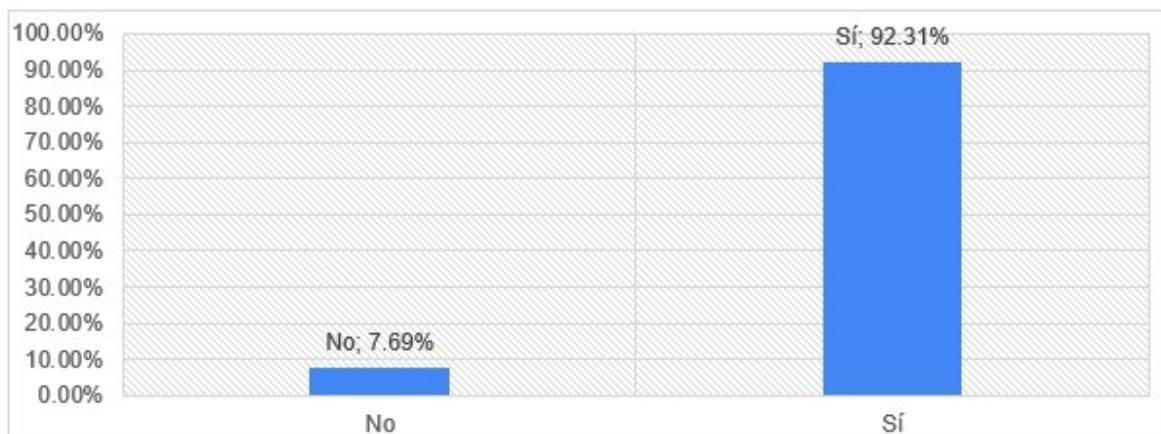
*Considera que el entorno virtual es amigable y de fácil aprendizaje.*

¿Considera que el entorno virtual es amigable y de fácil aprendizaje?			
pregunta			
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
No	4	7.69%	
Sí	48	92.31%	
<b>Total general</b>	<b>52</b>	<b>100.00%</b>	

**Fuente:** Elaboración propia.

Gráfico 5:

*Considera que el entorno virtual es amigable y de fácil aprendizaje.*



**Fuente:** Elaboración propia.

La pregunta 27 de nuestro cuestionario indica que el 92.31% considera amigable el entorno virtual educativo de la institución mientras que el 7.69% indica que no. Esto representa un grado de satisfacción muy alto en cuanto a la calidad, practicidad y facilidad de uso del entorno virtual de la institución.

**Tabla 6:**

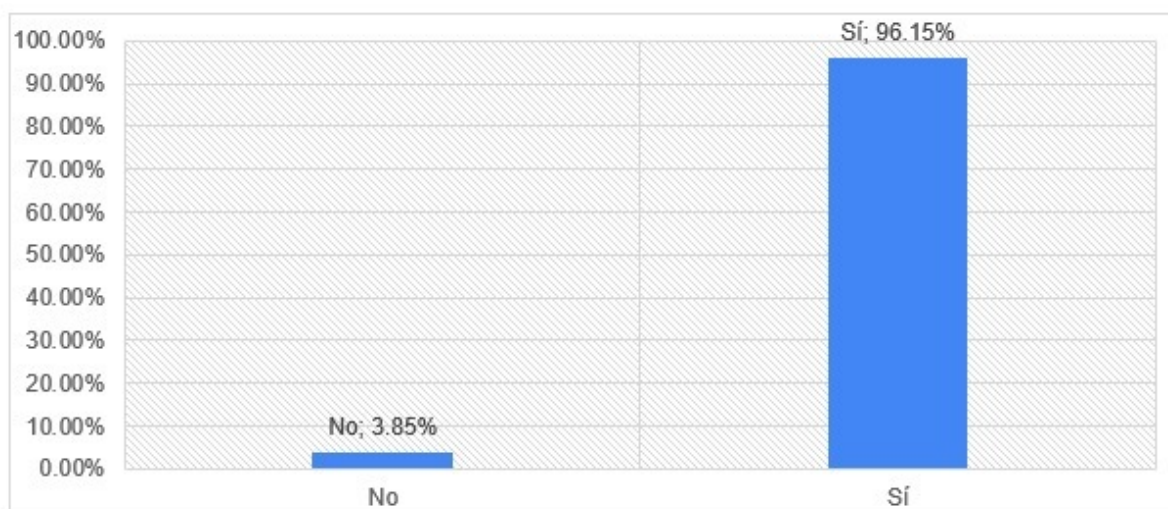
*Considera que el entorno virtual de la institución permite acceder a la información y/o materiales necesarios para la realización de sus actividades diarias.*

¿Considera que el entorno virtual de la institución permite acceder a la información y/o materiales necesarios para la realización de sus actividades diarias?			
pregunta			
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
No	2	3.85%	
Sí	50	96.15%	
<b>Total general</b>	<b>52</b>	<b>100.00%</b>	

**Fuente:** Elaboración propia.

**Gráfico 6:**

*Considera que el entorno virtual de la institución permite acceder a la información y/o materiales necesarios para la realización de sus actividades diarias.*



**Fuente:** Elaboración propia.

En la pregunta 26 de nuestro cuestionario indica que más del 96% de los encuestados considera que toda la información y materiales necesarios se encuentra dentro de los entornos virtuales de la institución, mientras que un porcentaje menor de 3.85% indica no estar de acuerdo. En base a este resultado podemos señalar que existe un alto grado de satisfacción con la gestión de la información y almacenamiento en el entorno virtual.

**Tabla 7:**

*¿Qué tan importante considera que es la capacitación de acuerdo al uso del entorno virtual?*

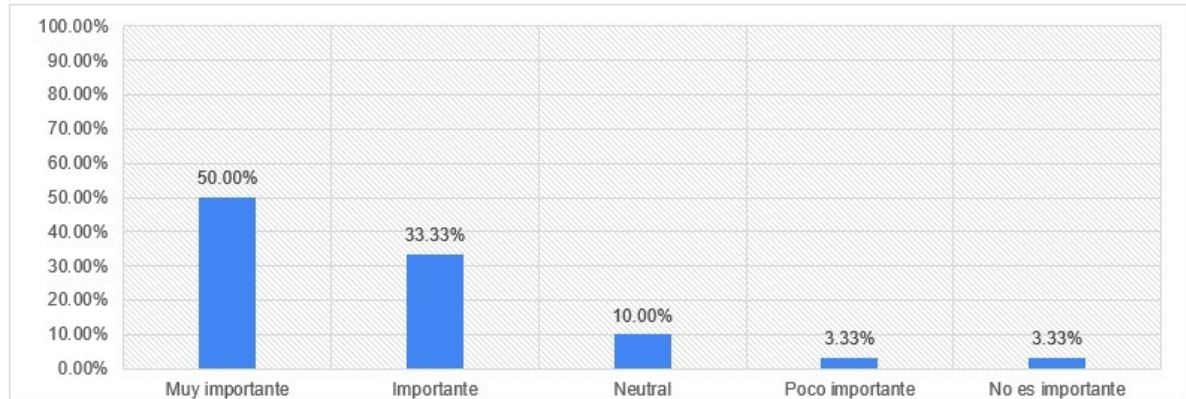
¿Qué tan importante considera que es la capacitación de acuerdo al uso del entorno virtual institucional?			
pregunta			
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	
Muy importante	15	50.00%	
Importante	10	33.33%	
Neutral	3	10.00%	
Poco importante	1	3.33%	
No es importante	1	3.33%	
<b>Total general</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>	

**Fuente:** Elaboración propia.



Gráfico 7:

¿Qué tan importante considera que es la capacitación de acuerdo al uso del entorno virtual?



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la Tabla 4, donde más del 57% señala que ha recibido capacitación de acuerdo al uso del entorno virtual, dentro de este mismo grupo más del 80% indica que como mínimo es importante recibir una capacitación de acuerdo al uso del entorno virtual institucional de acuerdo con la pregunta 27 de nuestro cuestionario (ver tabla 7), asimismo podemos señalar de manera específica lo siguiente que el 50% de los encuestado afirma que es muy importante la capacitación dentro del entorno virtual de la institución, mientras que más del 33% lo considera importante, el 10% permanece neutral y no está de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado el 3.33% no lo considera importante y finalmente el 3.33% no le parece para nada importante. Aquí podemos observar la importancia que tiene la capacitación de acuerdo al uso del entorno virtual institucional.

#### **IV. Presupuesto de la investigación**

##### **4.1 Estimación de los costos necesarios para la implementación.**

Para la implementación de este proyecto, a desarrollar en el campo educativo, se requiere de ciertos materiales de trabajo tecnológicos que faciliten el análisis y la toma de decisiones y que ayuden a revisar la relación entre la calidad de la gestión educativa y los entornos virtuales de la institución elegida, así como también el acompañamiento remoto o presencial en caso sea requerido.

**Calidad de la gestión educativa y los entornos virtuales para instituciones educativas en una institución educativa superior superior en el distrito de Miraflores**



**Tabla 8:**

*Estimación de los costos necesarios para la implementación.*

OBJETIVO	DETALLE	CANTIDAD	UM	COSTO	TIEMPO (meses)	TOTAL
Analizar la relación de la calidad de la gestión educativa y los entornos virtuales en una institución educativa superior.	<b>PERSONAL</b>					
	Asesor de Investigación	1	Unidad	S/ 500.00	3	S/1,500.00
	Profesional	1	Unidad	S/ 1,000.00	3	S/3,000.00
	<b>EQUIPOS</b>					
	Muebles de trabajo	1	Unidad	Proporcionado por la institución		
	Mesa de trabajo	1	Unidad			
	Computadoras	2	Unidad			
Útiles de oficina	1	Unidad				
<b>TOTAL</b>						<b>S/4,500.00</b>

OBJETIVO	DETALLE	CANTIDAD	UM	COSTO	TIEMPO (meses)	TOTAL
Desarrollar un plan de comunicación y capacitación para la comunidad educativa, brindando las funcionalidades, beneficios y uso del entorno virtual institucional.	<b>PERSONAL</b>					
	Asesor de Investigación	1	Unidad	S/ 500.00	3	S/1,500.00
	Equipo de Investigación	2	Unidad	S/ 2,000.00	3	S/6,000.00
	<b>SERVICIOS</b>					
	Luz	1	Unidad	Proporcionado por la institución, en caso se requiera presencialidad		
	Internet	1	Unidad			
	Instalaciones	2	Unidad			
	Intranet		Unidad			
	<b>EQUIPOS</b>					
	Muebles de trabajo	1	Unidad	Cuenta propia		
Mesa de trabajo	1	Unidad				
Computadoras	2	Unidad				
Útiles de oficina	1	Unidad				
<b>TOTAL</b>						<b>S/7,500.00</b>

## **V. Desarrollo de la propuesta de innovación.**

### **5.1. Alcance esperado.**

Hoy en día, de acuerdo al contexto actual, las instituciones necesitan estar por delante de los cambios en tecnología y requerimientos en capacitación que puedan necesitar todos los stakeholders.

La propuesta involucra los principales actores de la comunidad educativa tales como estudiantes, profesores y colaboradores de la parte académica de una institución educativa superior en el distrito de Miraflores, de manera que podamos desarrollar un plan de comunicación y capacitación para la comunidad educativa, brindando las funcionalidades, beneficios y uso del entorno virtual institucional.

### **5.2. Descripción del mercado objetivo real o potencial del producto o servicio o forma de comercialización innovadora.**

El sector educativo en general y no solo el servicio educativo privado superior, se encuentra en constante actualización y mejora continua frente a las necesidades del mercado. En un mundo cambiante las estrategias, planes de acción, actividades, herramientas y todo aquello que se involucra en el proceso educativo,

debe contemplarse de manera que se ofrezca un servicio de calidad acorde al estándar esperado por los clientes o consumidores del servicio.

El mercado educativo superior, es atractivo y dinámico pues debe mantenerse actualizado y acorde a las tendencias actuales, necesidades de su target para mantenerse competitivo o mejorar su propuesta de valor.

De acuerdo con la información proporcionada en la tabla anterior se puede visualizar una tendencia favorable en el sector educativo respecto a las matrículas. De esta manera podemos decir que el sector educativo tiene una alta demanda y las empresas o instituciones deben mantenerse atractivos, actualizados y en constante innovación.

### **5.3. Descripción de la propuesta de innovación**

#### **5.3.1. Diagnóstico situacional.**

##### **Antecedentes de la empresa.**

La institución fue fundada 1983 como el primer instituto superior tecnológico creado legalmente en el Perú; y en la actualidad, es la Institución Educativa que lidera su categoría. Desde el año 2005 se

mantiene en constante reinención en el mercado de la educación superior gracias a un enfoque innovador en los ámbitos académico y administrativo.

Ha prestado, además, mucha atención en el ámbito tecnológico manteniéndose siempre a la vanguardia de los entornos virtuales e implementando diversas plataformas, tanto a los alumnos como a los colaboradores. Esto quedó demostrado ya que, ante la suspensión de actividades presenciales, la institución estuvo completamente preparada para llevar a cabo las clases remotas y seguir con el manejo institucional a través del home office.

### **Información básica de la empresa**

Actualmente la oferta de la institución es una educación basada en diversas líneas de carrera para la realidad de la modernidad educativa y la oferta laboral. Los últimos resultados indican que, a pesar de la pandemia que vivimos actualmente, la población estudiantil ha mantenido su crecimiento moderado y brinda opciones laborales diversificadas.

Según el portal web Educación para el Futuro que evaluó las variaciones de las cifras publicadas en el portal Ponte en Carrera (2019) y en base a un análisis realizado donde se comparan los sueldos promedios de los egresados de 40 carreras, según su institución de procedencia (universidad

o instituto), estas se dividieron en cuatro áreas: actividad empresarial, humanidades, ingenierías y carreras de la salud. De acuerdo a ello la institución se encuentra en el top 10 en carreras de Negocios Internacionales, Diseño y Turismo; solo en Marketing ocupa el puesto 11.

En cuanto al tema de innovación, viene desarrollando estrategias educativas con lo que han logrado ser el instituto con mayores acreditaciones del país, tras la última acreditación de ocho de sus carreras por el SINEACE, actualmente cuenta con 22 acreditaciones nacionales e internacionales.

- ABET, que certifica a las carreras de tecnología.
- ACBSP, para las carreras de Negocios.
- Acreditación hotelera ACPHA.
- Acreditación del Sistema Nacional de Evaluación.
- Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (Sineace) en ocho de sus carreras. Comunicación Integral, Diseño Gráfico, Publicidad y Medios Digitales, Periodismo Deportivo, Sistemas de Información, Redes y Comunicaciones, Diseño y Desarrollo de Videojuegos, y Desarrollo de Software.

### **Visión**

Ser el modelo educativo alternativo e innovador en la formación de profesionales de éxito.

### Misión

Brindar conocimientos, competencias y valores propios de una educación de calidad, congruente con el mercado mediante el desarrollo de la creatividad, tecnología, el éxito empresarial y la educación para el trabajo.

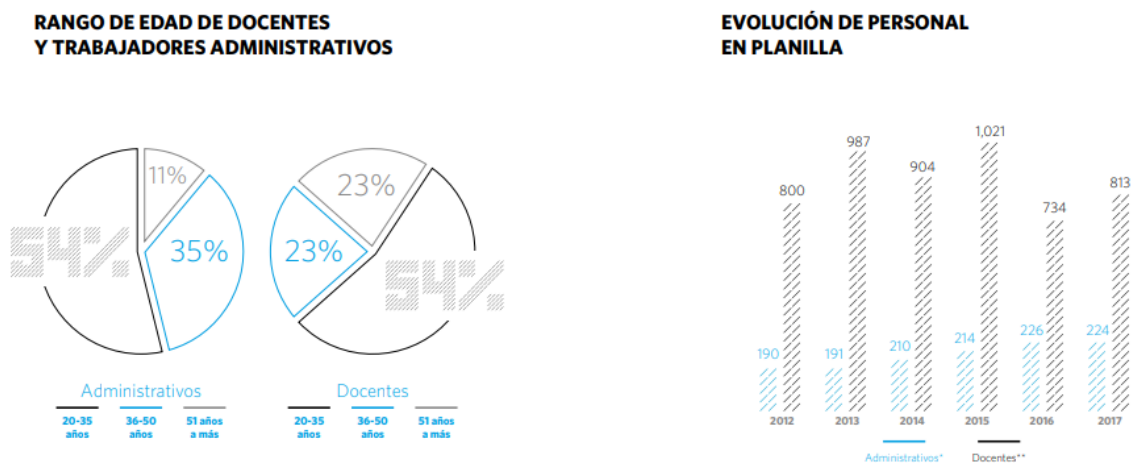
### Valores

- Respeto
- Eficiencia
- Integridad
- Compromiso
- Proactividad
- Cumplimiento

En cuanto al ámbito laboral la institución presenta las siguientes estadísticas.

**Gráfico 8:**

*Rango de edad de docentes y trabajadores administrativos*



Fuente: Memoria Institucional 2017



### **Descripción de actividades y/o procesos**

Las dieciocho carreras ofrecidas en las áreas de Negocios, Comunicación y Diseño, Hotelería y Turismo y Tecnología, siguen la metodología de la institución. Así, el estudiante adquiere las herramientas necesarias para garantizarle una rápida empleabilidad, en donde la currícula se rige en base a los requerimientos del mercado laboral.

Tanto profesores como personal académico y administrativo reciben una capacitación en la metodología, la cual, sumada a su propia experiencia profesional, comparten y aplican con los alumnos.

## **5.4. Procedimiento para la propuesta de mejora**

### **5.4.1. Planteamiento de matriz FODA/MEFI/MEFE**

**Tabla 9:**

*Matriz EFI*

	valor	calificación	calificación ponderada
<b>Fortalezas</b>			
Constante implementación de nuevas carreras y cursos	0.2	4	0.8
Convenios de convalidación nacionales e internacionales	0.05	3	0.15
Programas de continuidad académica	0.1	3	0.3
personal comprometido con el cambio y motivado con ganas de adaptarse a los cambios. Metodología Aprende Haciendo	0.15	4	0.6
constante implementación de herramientas tecnológicas y sus funcionalidades acordes al mercado	0.1	3	0.3
<b>Debilidades</b>			
Baja interacción en redes sociales	0.15	2	0.3
falta de comunicación interna y externa.	0.1	1	0.1
Colaboradores en distintos rangos de edad	0.05	1	0.05
falta de capacitaciones en tecnología	0.1	2	0.2
	<b>1</b>		<b>2.8</b>

**Fuente:** Elaboración propia (2021).

De acuerdo con la matriz EFI, podemos tener una mirada de los factores internos y se puede apreciar que las fortalezas suman una puntuación de 2.15, siendo este número superior al que presentan las debilidades con 0.65, de manera que al identificarlas se puedan convertir en oportunidades de mejora.

Tabla 10:

Matriz EFE

	valor	calificación	calificación ponderada
<b>Oportunidades</b>			
Ley de Institutos que permite otorgar Bachiller	0.2	4	0.8
Cierre de varias Universidades por no obtener licenciamiento	0.05	2	0.1
Tendencia por el uso de nuevas tecnologías	0.1	3	0.3
Modificaciones en la normativa que permite el dictado de cursos virtuales	0.15	2	0.3
<b>Amenazas</b>			
Crecimiento de instituciones de educación superior existentes	0.1	2	0.2
situación política del país inestable	0.2	3	0.6
Posibilidad de que otros institutos reduzcan su pensión	0.05	1	0.05
normativas y reglamentos cambiantes por parte del MINEDU	0.15	3	0.45
	<b>1</b>		<b>2.8</b>

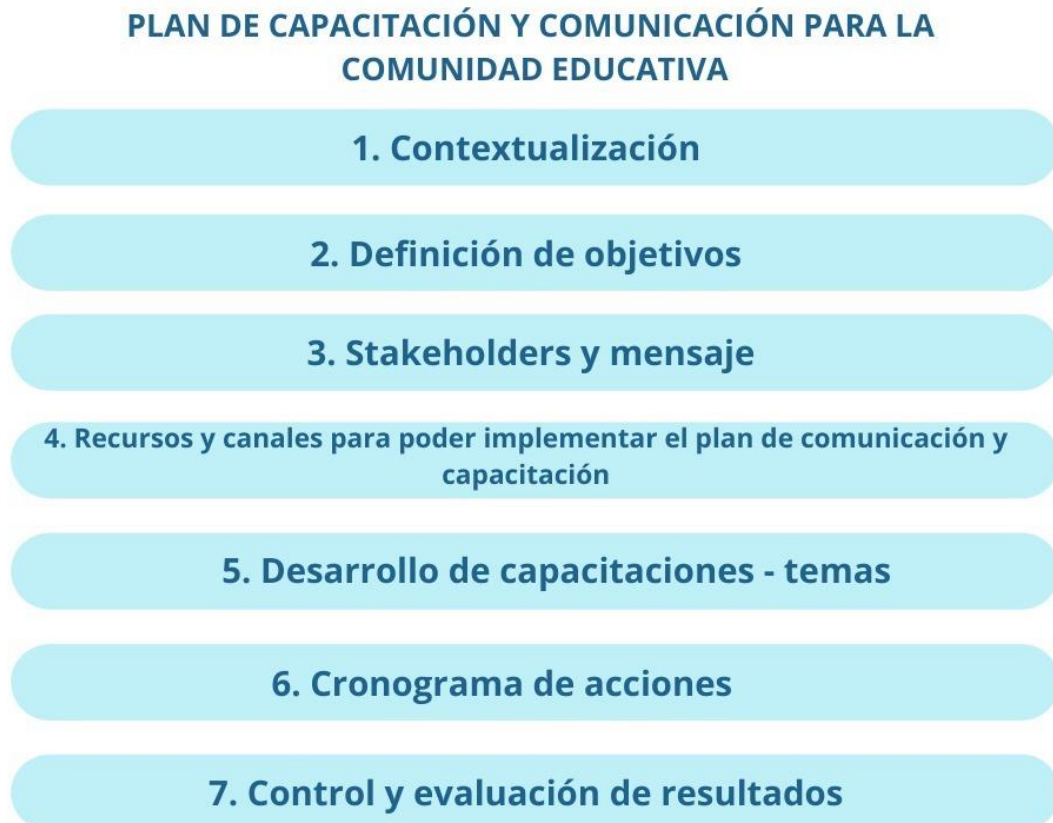
Fuente: elaboración propia (2021).

De acuerdo con la matriz EFE, podemos tener una mirada de los factores externos y se puede apreciar que las oportunidades suman una puntuación de 1.5, siendo este número superior al que presentan las amenazas con 1.3.

#### 5.4.2. Desarrollo del proyecto de innovación.

**Gráfico 9:**

*Elementos del Plan de Comunicación y Capacitaciones.*



#### 1. Contextualización

Levantamiento y análisis de la situación interna y externa de la institución, en este primer elemento es importante revisar la información brindada por la institución, utilizaremos herramientas como focus group, entrevistas y datos estadísticos, para identificar las oportunidades de mejora.

- a) Dentro del proceso de contextualización se realizará un diagnóstico FODA el cual permitirá identificar las oportunidades y aprovecharlas haciendo uso de las fortalezas y debilidades de la institución para de esta manera eventualmente convertirlas en oportunidades de mejora.
- b) El desarrollo de este proceso se llevará mediante 5 reuniones con las diferentes áreas e involucrados de la institución de manera remota, también nos apoyaremos en herramientas de recolección (formularios) para calificar y ponderar los resultados obtenidos en el análisis FODA.

## **2. Definición de objetivos.**

Este corresponde a uno de los pasos más importantes a incluir dentro del plan, de manera que en el camino se mida el alcance de los objetivos trazados de acuerdo a la realidad y recursos que posee la institución.

- a. Con la implementación del plan de comunicación y capacitación se busca dar a conocer y brindar las funcionalidades, beneficios y uso del entorno virtual institucional, de manera que se incremente el 57.69% hacia un 85% respecto a las capacitaciones recibidas (ver tabla N° 4) para los próximos tres meses del presente año.
- b. El plan de comunicación tiene como objetivo documentario brindar una base de documentos y materiales que sirvan de referencia para la

utilización de los entornos virtuales y sus funcionalidades (PDFs, infografías, manuales de uso, grabaciones) así esta base servirá de referencia para próximas capacitaciones y material digital que será distribuido a todo el personal de la institución y sus grupos de interés.

### **3. Stakeholders y mensaje**

Es importante tener definido el público objetivo por lo cual se debe realizar un mapa de interés de todos los involucrados con la institución, con la finalidad de establecer el estilo de comunicación (interna o externa) para que, de esta manera, se identifiquen las características propias de cada grupo de stakeholders y así definir el estilo y tono de comunicación adecuados.

- a) Personal académico, usuarios frecuentes quienes utilizan el entorno virtual institucional, requieren un nivel de conocimiento intermedio para el uso óptimo de las funcionalidades del entorno virtual institucional para la visualización e ingreso de calificaciones, reportes, sesiones sincrónicas.
- b) Colaboradores, usuarios frecuentes quienes utilizan el entorno virtual institucional de manera habitual, requieren un nivel de conocimiento intermedio-alto para el uso óptimo de las funcionalidades del entorno virtual institucional para el procesamiento de datos, generación de reportes, historiales, bases de datos.

- c) Colaboradores soporte, usuarios frecuentes que utilizan el entorno virtual institucional de manera habitual, requieren un nivel de conocimiento alto para el uso eficiente del entorno virtual institucional para la generación de bases de datos, reportes estadísticos, base de datos histórica institucional, brindar soporte a los grupos de interés.
  
- d) Influenciadores, para este grupo se incluye a los egresados quienes han tenido experiencia en el uso de la plataforma virtual institucional y pueden brindar una referencia a los estudiantes actuales y potenciales.
  
- e) Estudiantes (actuales y potenciales), usuarios con poco conocimiento de la metodología que requieren del conocimiento y/o manejo del entorno virtual de la institución. Cada público requiere un lenguaje y canales de comunicación distintos, como también el vocabulario del mensaje debe ser acorde a cada grupo de interés, centrándose en el contenido principal de acuerdo al objetivo propuesto de implementar un plan de comunicación y capacitación institucional.

**4. Recursos y canales para poder implementar el plan de comunicación y capacitación:**

Es necesario tener presente los recursos (materiales, tecnológicos, humanos, económicos) que permitan y agilicen la elaboración del contenido a compartir, de manera que se pueda establecer cuánto se va a destinar a las acciones requeridas, también, los elementos anteriores permiten elegir los canales para comunicarnos con nuestros grupos de interés.

Isilnet, blackboard, correo institucional, correo personal registrado para comunicación, redes sociales.

Youtube: se publicarán videos editados de las grabaciones de las capacitaciones.

Facebook: contenido elaborado con la finalidad de generar interesados de participar en las capacitaciones, además llevará un enlace directo hacia el canal de youtube.

Isilnet: afiches e infografías elaboradas con el contenido relevante de las funcionalidades y uso adecuado del entorno virtual institucional.

Correos: se enviará la programación de capacitaciones señalando los temas y fechas específicas.

Blackboard, ofrece un repositorio, banco de material digital donde se incluirá cada uno de los elementos desarrollados para el buen uso del entorno virtual institucional.

## **5. Desarrollo de capacitaciones – temas**

- “Forma parte de la transformación digital - conoce nuestras plataformas”



- “Tecnología Educativa y Competencias Digitales”
- “Herramientas digitales para el desarrollo de clases interactivas virtuales”
- “Funcionalidades y uso del entorno virtual institucional”
- “Atajos y rutas para navegar por blackboard”

#### **6. Cronograma de acciones.**

Cada proceso, actividad y acción tendrá una duración definida en un diagrama de Gantt, repeticiones o ciclos, de acuerdo a días y semanas puntuales.



## 7. Control y evaluación de resultados

La evaluación de resultados permitirá cotejar si se están alcanzando los objetivos. Por otro lado, el control de este avance determinará si se debe mejorar o replantear las acciones con la finalidad de alinearlas al objetivo.

Tabla 12:

*Evaluación de resultados*

Indicador	Unidad de medida	frecuencia de medición	optimo	tolerable	deficiente
Experiencia en el uso de la plataforma virtual institucional	porcentaje	mensual	más de 95%	90% - 81%	80% a menos
stakeholders capacitados	porcentaje	mensual	más de 90%	80% - 71%	70% a menos
sugerencias, observaciones atendidas	porcentaje	mensual	100% - 91%	90% - 86%	85% a menos
materiales recibidos	porcentaje	mensual	100% - 91%	90% - 86%	85% a menos

Fuente: Elaboración propia.

### 5.5. Impacto de la propuesta de investigación

**Impacto Social.** – En sectores educativos se busca llegar un poco más allá y calar en diversas áreas como: participación social, desarrollo de instituciones, bienestar social e individual. Con este proyecto se espera lograr un enfoque más participativo acerca de los entornos virtuales, recurriendo al uso de recursos informáticos para facilitar su aprendizaje a través de: la interacción, resolución de conflictos, interacción social y

cultural. Para los colaboradores de la institución representa un impacto positivo en cuanto a la administración de tiempo, la desconexión digital y el cumplimiento de sus labores dentro del horario laboral que le permita cumplir con sus obligaciones familiares. Para la sociedad representa una oportunidad de contar con una institución interesada en formar personas con valores adecuados y que, ante este proyecto, evalúe la posibilidad de brindar paquetes educativos gratuitos.

**Impacto Económico.** – Las inversiones realizadas para llevar a cabo el proyecto, de la mano con la metodología de la institución, permitirá la mejora de la comunicación y capacitación para la comunidad educativa a través de la reducción de los tiempos muertos en los procesos que la institución estime convenientes.

Esto trae como consecuencia el desarrollo de nuevas metodologías de trabajo remoto y administración de los recursos educativos, lo cual representa una recuperación de la inversión a corto plazo.

## **VI. Conclusiones**

La investigación realizada tiene como objetivo determinar de qué forma los entornos virtuales influyen en las instituciones educativas y la calidad de la gestión educativa, a través de la implementación de nuevas tecnologías de la información y plataformas virtuales educativas como Blackboard y el entorno de trabajo de Google, así como también el uso de redes sociales. Para el desarrollo de esta investigación, se obtuvo la información necesaria a través de los objetivos e hipótesis, que sirvieron para la formulación de un cuestionario donde se aplicó la recolección de datos que es la entrevista a profundidad.

Como primer objetivo específico se determinó explicar las ventajas que brindan los entornos virtuales al docente en su desempeño y rol formador, además de las diferentes herramientas tecnológicas, recursos audiovisuales, seguimiento y supervisión de las áreas académicas. Todo ello con la finalidad de brindar una mejora continua en la calidad del servicio académico y mantener alineado la metodología de la institución a los entornos virtuales.

Como segundo objetivo específico se deseó explicar los beneficios de la adecuada gestión de entornos virtuales, la cual se desarrolla de manera

oportuna a través de las áreas académicas de la institución. Se pudo comprobar en base a las respuestas de los entrevistados que el entorno virtual y la adecuada gestión se encuentran alineados a la metodología de la institución lo cual permite establecer un proceso de aprendizaje idóneo y en el que tanto alumnos como docentes encuentran en las plataformas el espacio para un aula de clase. Ello como principal beneficio ha permitido a la institución mantener el estándar de calidad educativa que obtuvo en la presencialidad y adecuarlo al entorno remoto.

Como tercer y último objetivo específico, se pudo determinar y explicar los indicadores esenciales (KPIs) para lograr los aprendizajes propuestos, los cuales servirán como herramienta de medición para determinar los puntajes óptimos, tolerables y deficientes que servirán para definir los puntos buenos a mantener y las tareas a realizar en los planes de mejora para levantar el promedio negativo.

## **VII. Recomendaciones**

Es necesario mantenerse actualizado en las nuevas tendencias de gestión de un entorno de formación, así como también la constante capacitación de los usuarios, ya que supone un conjunto de decisiones en equilibrio entre el modelo pedagógico (según el rol de profesores y alumnos), las posibilidades de la tecnología y el marco organizativo e institucional.

Es recomendable realizar un trabajo que fomente el uso de las plataformas virtuales en la institución, de tal manera que todos los stakeholders comprendan y valoren las herramientas tecnológicas de la misma manera que la presencialidad; aunque, si bien es cierto, es muy difícil emular al 100% una clase real en un aula física, la pandemia nos ha demostrado que la virtualidad es posible y fue una gran ayuda que puede permanecer incluso después de la pandemia.

Es relevante, además, informar acerca de los beneficios de los entornos virtuales, ya que permite a los involucrados (docentes y alumnos) participar de una clase, reunión, conferencia y/o congreso desde cualquier punto. De esa manera, se puede expandir el universo de participantes no solo a Lima,

sino también a otras provincias y quizás al extranjero, lo cual significa una reducción de las barreras de distancia y el incremento de ingresos para la institución.



## VIII. Referencias

### 8.1. Fuentes de información.

- Cuyo Sigcha, M.V. (2019). Las plataformas virtuales y los resultados de Aprendizaje [Trabajo de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29771/1/0503306011%20OMARCO%20VINICIO%20CUYO%20SIGCHA.pdf>
- Garrido, M. F., González, J. M. J., & Soto, Á. P. G. (2002). Estrategias didácticas en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación. *Acción pedagógica*, 11(1), 28-39. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2973066>
- Martínez, L. y Ávila Y. (2014). El papel del docente en los entornos virtuales de aprendizaje. *Revista electrónica Formación y Calidad Educativa*, 2(2), 71-86. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/320719171\\_PAPEL\\_DEL\\_DOCE\\_NTE\\_EN\\_LOS\\_ENTORNOS\\_VIRTUALES\\_DE\\_APRENDIZAJE](https://www.researchgate.net/publication/320719171_PAPEL_DEL_DOCE_NTE_EN_LOS_ENTORNOS_VIRTUALES_DE_APRENDIZAJE)

Melo, D. F., Silva, J. A., Indacochea, L. R. y Núñez, J. H. (2017). Tecnologías en la educación superior: políticas públicas y apropiación social en su implementación. *Revista digital de investigación en docencia universitaria*, 11(1), 193-206. Recuperado de

<http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v11n1/a13v11n1.pdf>

Salinas, J. (2005), *La gestión de los entornos virtuales de formación* [Presentación de escrito]. Seminario internacional: La calidad de la formación en red en el espacio europeo de educación superior, Universidad de las Islas Baleares. Recuperado de

[https://www.researchgate.net/publication/232242328\\_La\\_gestion\\_de\\_los\\_Entornos\\_Virtuales\\_de\\_Formacion](https://www.researchgate.net/publication/232242328_La_gestion_de_los_Entornos_Virtuales_de_Formacion)

Steve, R., Scott, B., Freeman, H. y Patel, D. (2000). *The virtual university: the Internet and resource-based learning*, Kogan Page. Recuperado de

[https://books.google.com.pe/books?id=mgzRsbpi9eIC&printsec=frontcover&source=gbs\\_ViewAPI&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=mgzRsbpi9eIC&printsec=frontcover&source=gbs_ViewAPI&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

Toledo, M. B., Castillo, S. C., Montecinos, M. V., & Briceño, M. H. (2020). Modelo de gestión educativa para programas en modalidad virtual de aprendizaje. *Revista de ciencias sociales*, 26(2), 286-298. Recuperado de

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7500759>

# Calidad de la gestión educativa y los entornos virtuales para instituciones educativas en una institución educativa superior superior en el distrito de Miraflores



## 8.2 Anexos

### 8.2.1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	Gestión Educativa		
Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis General	Dimensiones	Indicadores	Cuestionario
¿De qué manera los entornos virtuales influyen en las instituciones educativas y en la calidad de la gestión?	Determinar de qué manera los entornos virtuales influyen en las instituciones educativas y la calidad de la gestión educativa.	La adecuada gestión de entornos virtuales afectan de manera positiva a las instituciones educativas.	Gestión Directiva	Visión, Misión y valores	Considera que la institución se encuentra alineada con su visión, misión y valores.
				Comunicación	Considera que la comunicación entre la Dirección Institucional y todas las áreas es bidireccional
			Gestión Académica	Acompañamiento y Monitoreo del trabajo docente	Recibió acompañamiento en sus sesiones por parte de coordinación y dirección Recibió retroalimentación por parte de coordinación y dirección después de sus sesiones
				trabajo en equipo	Ha participado en al menos una reunión de trabajo con otros colegas de la institución
				Comunicación	La coordinación y/o dirección escuchan las propuestas de los docentes
			Gestión Administrativa	infraestructura y equipos	Ha recibido las herramientas audiovisuales necesarias para su desempeño adecuado
				Capacitación	Ha participado en al menos una capacitación por parte de la institución
				Comunicación	La administración escucha sus propuestas y requerimientos
			Comunidad Educativa	participación de la comunidad	Se desarrollan capacitaciones, conversatorios, etc, con expertos en temas de interés para la comunidad educativa. Los estudiantes se involucran en las actividades de la institución, de qué manera. (municipios estudiantiles, consejo estudiantil, etc.)
				Comunicación	Mediante que medios se comparte la información a la comunidad institucional
Problema específicos	Objetivos Específicos:	Hipótesis específicas:	Entorno Virtual		
			Dimensiones	Indicadores	Cuestionario
¿Cómo afectan los entornos virtuales al desempeño docente y su rol formador?	Explicar las ventajas que brindan los entornos virtuales al docente en su rol formador	Los entornos virtuales mejoran la eficacia del desempeño docente y su rol formador	Soporte	Capacitación	Ha recibido capacitación de acuerdo al uso del entorno virtual
				Tutoriales	La institución cuenta con tutoriales para el uso adecuado del entorno virtual
				Almacenamiento	cuenta con base de datos histórica para consulta de reportes
¿Cómo mejorar la calidad de la gestión con los entornos virtuales?	Explicar los beneficios de la adecuada gestión de entornos virtuales influye en la adecuada gestión de	La adecuada gestión de entornos virtuales influye en una selección adecuada de indicadores (KPIs)	Accesibilidad	Autonomía	Considera que el entorno virtual es amigable y de fácil aprendizaje
				Disponibilidad	Considera que el entorno virtual de la institución permite acceder a la información necesaria para la realización de su trabajo.
¿Cómo lograr que los aprendizajes propuestos se logren?	Determinar y explicar los indicadores esenciales (KPIs) para lograr los aprendizajes propuestos	permite visualizar el rumbo de los aprendizajes	Comunicación	canales de comunicación	el entorno virtual de la institución ofrece al menos 1 canal de comunicación
					que tipos de canales sincrónicos ofrece el entorno virtual de la institución
					que tipos de canales asincrónicos ofrece el entorno virtual de la institución

### 8.2.2. Cuestionario

<b>Cuestionario</b>
¿Considera que la institución se encuentra alineada con su visión, misión y valores?
¿Considera que la comunicación entre la Dirección Institucional y todas las áreas es bidireccional?
¿Recibió acompañamiento en sus sesiones por parte de coordinación y dirección?
¿Recibió retroalimentación por parte de coordinación y dirección después de sus sesiones?
¿Ha participado en al menos una reunión de trabajo con otros colegas de la institución?
La coordinación y/o dirección escuchan las propuestas de los docentes?
¿Ha recibido las herramientas audiovisuales necesarias para su desempeño adecuado?
¿Ha participado en al menos una capacitación por parte de la institución?
¿La administración escucha sus propuestas y requerimientos?
Se desarrollan capacitaciones, conversatorios, etc., con expertos en temas de interés para la comunidad educativa.?
Los estudiantes se involucran en las actividades de la institución, de qué manera. (municipios estudiantiles, consejo estudiantil, etc.)?
¿Mediante qué medios se comparte la información a la comunidad institucional?
¿Ha recibido capacitación de acuerdo al uso del entorno virtual?
¿La institución cuenta con tutoriales para el uso adecuado del entorno virtual?
¿Cuenta con base de datos histórica para consulta de reportes?
¿Considera que el entorno virtual es amigable y de fácil aprendizaje?
¿Considera que el entorno virtual de la institución permite acceder a la información necesaria para la realización de su trabajo?
¿El entorno virtual de la institución ofrece al menos 1 canal de comunicación?
¿Qué tipos de canales sincrónicos ofrece el entorno virtual de la institución?
¿Qué tipos de canales asincrónicos ofrece el entorno virtual de la institución?

### 8.2.3. Validación de expertos

## INFORME DE JUCIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1.1. Apellidos y Nombres del experto:	Mg. Bib. Roxana Alexandra Albarracin Aparicio
1.2. Cargo e institución del experto:	Docente – ISIL
1.3. Nombre del instrumento:	Cuestionario para determinar la calidad de la gestión educativa y los entornos virtuales para instituciones educativas en una institución educativa superior en el distrito de miraflores.
1.4. Autor del instrumento:	Braulio Jesus, Escudero Whu Olivera Juan Cárdenas Palma
1.5. Título de la investigación	CALIDAD DE LA GESTIÓN EDUCATIVA Y LOS ENTORNOS VIRTUALES PARA INSTITUCIONES EDUCATIVAS EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SUPERIOR EN EL DISTRITO DE MIRAFLORES.

#### I. DATOS GENERALES:

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					x
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					x
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					x
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica					x
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					x
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					x
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos					x
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.	x				
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					x

**Calidad de la gestión educativa y los entornos virtuales para instituciones educativas en una institución educativa superior superior en el distrito de Miraflores**



10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					x
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						85%

**PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	x		
Ítem 2	x		
Ítem 3	x		
Ítem 4	x		
Ítem 5	x		
Ítem 6	x		
Ítem 7	x		
Ítem 8	x		
Ítem 9	x		
Ítem 10	x		
Ítem 11	x		
Ítem 12	x		
Ítem 13	x		
Ítem 14	x		
Ítem 15	x		
Ítem 16	x		
Ítem 17	x		
Ítem 18	x		
Ítem 19	x		
Ítem 20	x		
Ítem 21	x		
Ítem 22	x		
Ítem 23	x		
Ítem 24	x		
Ítem 25	x		
Ítem 26	x		
Ítem 27	x		
Ítem 28	x		

III. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 85 **%.** **V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

- ( x ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado  
 ( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

**Calidad de la gestión educativa y los entornos virtuales para instituciones educativas en una institución educativa superior superior en el distrito de Miraflores**



Lugar y fecha: 07.07.2021

DNI N° 41981490

Firma del experto

---

Mg. Bib. Roxana Alexandra Albarracín  
Aparicio