



SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Uso de las TIC's y su importancia en la educación remota para la carrera de comunicación estratégica en un instituto privado del distrito de La Molina el año 2021

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

Bachiller en Comunicación Estratégica

PRESENTADO POR:

Olazabal Pinglo, Mario Jofre – Comunicación Estratégica

ASESOR

MG. ROXANA ALEXANDRA ALBARRACIN APARICIO

LIMA – PERÚ

2021

**USO DE LAS TIC'S Y SU IMPORTANCIA EN LA EDUCACIÓN REMOTA PARA
LA CARRERA DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA EN UN INSTITUTO
PRIVADO DEL DISTRITO DE LA MOLINA EL AÑO 2021.**

Asesor

Roxana Alexandra Albarracín Aparicio

Miembros del Jurado

Jorge Cerna

Oscar Arakaki

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación n habría sido posible sin el apoyo constante de mis padres, LucyPinglo de Olazabal y Mario Olazabal Farfan sin ellos estelോഗro no hubiera sido posible. Así mismo agradecer a Mirna Flores Raucana quien ha sido mi roca estos meses y ha sido un punto de apoyo importante en mis días de tensión y stress por el desarrollo del presente trabajo.

AGRADECIMIENTOS

A los docentes del Instituto San Ignacio de Loyola, que me llenaron de conocimientos y experiencias invaluable para poder tener las herramientas necesarias para lograr tener buenos resultados en el presente proyecto, Así mismo agradecer a Roxana Albarracin por su asesoramiento y responder siempre a todas las consultas incluso en horarios fuera de la asesoría, es algo realmente valioso y a considerar Así mismo a la familia y amigos que brindaron su apoyo de alguna manera en el presente proyecto de investigación.

INDICE

TÍTULO	ii
ASESOR	iii
MIEMBROS DEL JURADO	iii
ÍNDICE.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL	3
Título del proyecto	3
Área estratégica de desarrollo prioritario	3
Actividad económica en la que se realizará la investigación aplicada	3
Localización o alcance de la solución	3
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
Justificación	4
Marco referencial	5
Antecedentes	5
2.1. Marco Teórico.....	7
CAPÍTULO III: OBJETIVOS	22
1. Formulación de objetivos.....	22
1.1 Objetivo general	22
1.2 Objetivos específicos	22

CAPÍTULO IV: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	23
Formulación de hipótesis principales y derivados	23
1.1 Hipótesis general.....	23
1.2 Hipótesis específicas.....	23
1.3 Variables y definición operacional.....	24
1.3.1. Variables y dimensiones	24
1.4. Metodología de la investigación.....	25
1.4.1. Tipo	36
1.4.2. Enfoque	36
1.4.3 Diseño	37
1.4.4. Nivel	37
1.4.5. Población y muestra	37
CAPÍTULO V: RESULTADOS	26
recolección de datos	26
CAPÍTULO VI: PRESUPUESTO.....	36
1. Presupuesto.....	36
CAPÍTULO VII DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	37
1. Alcance esperado.....	37
2. Descripción del mercado objetivo real o potencial	37
3. Descripción de la propuesta de innovación	38
3.1. Diagnóstico situacional.....	38
4. Procedimiento para la propuesta de mejora	40
4.1. Análisis FODA	40
4.2. Desarrollo del proyecto de innovación	40
5. Impacto de la propuesta de investigación.....	42
CONCLUSIONES	43
RECOMENDACIONES	44
BIBLIOGRAFÍA	45
ANEXOS	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Importancia de las Tics en la Educación Remota	27
Figura 2: Importancia de las Tics en la Educación Remota	28
Figura 3: Educación Remota.....	30
Figura 4: Educación Remota.....	31
Figura 5: Soporte Técnico.....	32
Figura 6: consejero Académico.....	34
Figura 7: Propuesta de herramienta de mejora	35

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Importancia de las Tics en la Educación Remota	27
Tabla 2 Importancia de las Tics en la Educación Remota.....	28
Tabla 3: Educación Remota.....	30
Tabla 4: Educación Remota.....	31
Tabla 5: Soporte Técnico	32
Tabla 6: consejero Académico	33
Tabla 7: Presupuesto	35
Tabla 8: Propuesta de herramienta de mejora I.....	36
Tabla 9: FODA.....	40

Resumen

El objetivo principal de la investigación fue determinar la importancia que existe entre las TICS (Herramientas Digitales) y la educación remota y la coexistencia positiva entre ambas. Esta investigación siguió un enfoque de estudio mixto, tipo aplicativo, con diseño descriptivo. La población de estudio consideró a estudiantes de la carrera de comunicación estratégica de una institución educativa superior de la molina, donde se obtuvo una muestra de 34 estudiantes a los cuales se les aplicó un cuestionario de 17 preguntas que permitieron determinar la importancia de los tics en la educación remota, Con los resultados obtenidos se pudo determinar que el planteamiento de la hipótesis en relación a las variables de este estudio es realmente válido. A su vez podemos observar que, al hacer la pregunta de un implemento de un chat dentro de la plataforma de la institución educativa, para que se pueda interactuar con el consejero académico, los resultados arrojaron que un 96.5% de los encuestados está de acuerdo con la propuesta de innovación del presente proyecto de investigación.

Palabras claves: Tics, Educación remota, plataforma virtual, chat en línea, consejero académico.

Abstract

The main objective of the research was to determine the importance that exists between ICTs (Digital Tools) and remote education and the positive coexistence between both. This research followed a mixed study approach, applicative type, with a descriptive design. The study population considered students of the strategic communication career of a higher educational institution in La Molina, where a sample of 34 students was obtained to whom a questionnaire of 17 questions was applied that allowed determining the importance of tics in remote education, With the results obtained it was possible to determine that the hypothesis statement in relation to the variables of this study is really valid. At the same time, we can observe that, when asking the question of an implement of a chat within the platform of the educational institution, so that one can interact with the academic advisor, the results showed that 96.5% of the respondents agree with the innovation proposal of this research project.

Keywords: ICT, Remote education, virtual platform, online chat, academic advisor.

Introducción

La presente investigación busca validar la premisa sobre la importancia de las tics y la educación remota y ver si hay una buena cohesión entre la plataforma educativa el soporte técnico y el consejero académico. Para ello, la investigación se concentra en determinar cómo las tics conviven con la educación educativa y por medio de un cuestionario ver si un instituto educativo superior de la molina ha logrado o no, cohesionar todos estos implementos de forma óptima.

Diseño metodológico: El diseño de este proyecto será descriptivo, debido que, en este trabajo de investigación, se levantará información en referencia a la implicancia de los tics en la educación remota.

Enfoque: El enfoque para este proyecto de investigación será mixto, debido a que se utilizaran dos tipos de enfoques tanto el cualitativo como el cuantitativo, para que el presente proyecto tenga un buen levantamiento de información.

Tipo de investigación: El tipo de investigación e aplicada, pues además de la investigación respectiva se realizará una propuesta de mejora, como complemento al presente trabajo de estudio.

. Métodos de análisis: El método de análisis es de tipo descriptivo, pues se desarrollan las tablas y gráficos propuestos mediante procesos estadísticos realizados en Google form. Para el análisis de las hipótesis se realizaron procedimientos encuestas para así lograr la validación o negación de la hipótesis planteada.

Población y muestra: La población de estudios está integrada por estudiantes de la carrera de comunicación estratégica de una institución educativa superior de

la Molina, Mediante el muestreo probabilístico de tipo aleatorio estratificado se selecciona la muestra del estudio, aplicando la fórmula que corresponde a las poblaciones finitas.

A raíz del covid-19 el Perú y el planeta ha tenido que vivir una nueva realidad en el sector educación, las clases remotas y la implementación de nuevas herramientas tecnológicas para el buen desarrollo del mismo. La idea de este proyecto es que las clases remotas y la importancia de las herramientas tecnológicas vinieron para quedarse y ser esta metodología de estudio una opción más, tanto para alumnos, profesores y centros educativos, pues se abren nuevas puertas de ingresos y facilidades para todos los involucrados, pero siempre existen maneras para mejorar procesos y eso es parte del presente proyecto.

I. Información General

I.1. Título del Proyecto

Uso de las TIC's y su importancia en la educación remota para la carrera de comunicación estratégica en un instituto privado del distrito de La Molina el año 2021.

I.2. Área estratégica de desarrollo prioritario

El área estratégica de desarrollo, será un instituto de la molina, de Lima Perú enfocados en la carrera de comunicación estratégica, donde ya se ha utilizado las clases remotas antes de la pandemia y tienen experiencia en el uso de las TICS , de forma semi parcial, con algunos cursos se cree conveniente plantear el estudio en esta institución, por su experiencia y conocimiento del caso de estudio.

I.3. Actividad económica en la que se aplicaría la investigación aplicada

La actividad económica de este proyecto de investigación puede expandirse para los centros de estudios superiores que cuenten con economía y tecnología para implementar las clases remotas se escoge dicha actividad porque en la actualidad muchas instituciones educativas dictan clases remotas y utilizan las TICS, que es en lo que el presente proyecto se enfocara.

I.4. Localización o alcance de la solución

El presente trabajo de estudio se sitúa en la molina y su foco principal de estudio es un instituto en la molina en su carrera de comunicación estratégica, este proyecto puede ser expandido a los diversos centros de estudios que cuenten con presupuesto necesario para aplicar las TICS en las clases remotas. A raíz del covid-19 el Perú y el planeta ha tenido que vivir una nueva realidad en el sector educación, las clases remotas y la implementación de nuevas herramientas

tecnológicas para el buen desarrollo del mismo La idea de este proyecto es que las clases remotas vinieron para quedarse y ser esta metodología de estudio una opción más, tanto para alumnos, profesores y centros educativos, pues se abren nuevas puertas de ingresos y facilidades para todos los involucrados.

II. Descripción de la investigación aplicada o innovación

Justificación: social A raíz del covid-19, hubo un cambio de 360 grados en el mundo de la educación de lo presencial pasamos a la virtualización en tal sentido, este proyecto de investigación busca indicar que la educación remota ha venido para quedarse y que sea una segunda opción para el estudiante al momento de elegir la modalidad de estudio según su conveniencia, la educación remota con la aplicación de las TICS ya es una realidad.

El fin es conveniente a nivel económico para las instituciones educativas debido a que a través de tics como el Blackboard pueden armar aulas virtuales y poder obtener un segundo ingreso además de lo presencial.

Marco referencial

2.1. Antecedentes

Soto.B (2021). En su investigación de título: “La gestión de la experiencia de la educación remota por emergencia y el nivel de satisfacción en los estudiantes de pre-grado. Caso: Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú”. Cuyo objetivo fue: analizar la gestión de la experiencia educativa de los alumnos de la Facultad de Derecho (FADE) de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP), durante el contexto de educación remota por emergencia mediante una metodología adaptada a los requerimientos del caso de estudio. En cuanto a la metodología utilizada se utilizaron: un enfoque mixto cualitativo como cuantitativo y de alcance correlacional, A una población compuesta por: Profesionales de la salud que laboran en el instituto pediátrico. Una muestra de 331 personas de una población de 1969 en cuanto a los resultados de las mismas se puede apreciar que un 65% opto por estudiar de manera remota, mientras que el restante 35% estudio y trabajo. Se observo también que un 65% opto por llevar 6 cursos de forma remota mientras el 35% llevo menos cursos debido al trabajo.

Ávalos, C, (2020). En su investigación de título: “Desarrollo de competencias TIC en los directivos y docentes en la emergencia nacional COVID-19. Red 01-UGEL 06. Lima, 2020”. Cuyo objetivo fue: propiciar el Desarrollo de las Competencias TIC. En cuanto a la metodología utilizada se utilizaron: un enfoque básico cualitativo y de alcance descriptivo, A una población compuesta por: Red 01 de Cieneguilla, pertenece a UGEL 06. Una muestra de 14 personas de una

población que no se especifica en cuanto a los resultados de las mismas se puede precisar que este enfoque se llevo en un foro de preguntas y respuestas en base a entrevistas. Según los entrevistados, los conocimientos sobre las TICs, eran de un nivel básico a intermedio al inicio de la pandemia; sin embargo, la necesidad en el cumplimiento de su labor docente, los obligó a capacitarse.

Sandoval, M (2020). En su investigación de título: “Competencias TIC desde la dimensión pedagógica y desempeño docente en las Instituciones Educativas de San Mateo – Huarochirí, 2020”. Cuyo objetivo fue: la relación que existe entre las competencias TIC desde la dimensión pedagógica y el desempeño docente en las Instituciones Educativas de San Mateo - Huarochirí, 2020. En cuanto a la metodología utilizada se utilizaron: cuantitativo, tipo básica, de nivel correlacional, A una población compuesta por: Profesionales de la salud que laboran en el instituto pediátrico. Una muestra de 60 docentes de una población de 60 docentes de la institución de San Mateo provincia de Huarochirí, región Lima Provincias. en cuanto a los resultados de las mismas se puede apreciar que el 55%, se encontró en un nivel bueno en competencias TIC, mientras que el 31.7% se ubicó en nivel regular, y el 13.3% se encontró en un nivel bajo.

2.3.2. Marco teórico

Educación Remota

La educación remota de emergencia

También conocida como educación online, en línea o remota, se trata de una innovadora forma de aprender y enseñar que lleva la dinámica de una clase tradicional y presencial, al mundo digital. De esta manera, desde cualquier lugar del mundo, los alumnos y docentes podrán conectarse en un entorno virtual en sus computadoras a través de internet, haciendo uso intensivo de las facilidades que proporcionan las nuevas tecnologías digitales. (Universidad de Palermo 2020)

Desde el inicio de la cuarentena y el aislamiento social, decretado por el gobierno peruano en el año 2020, todos los sectores productivos tuvieron que adaptarse para mantener la continuidad de sus actividades y sus negocios. Si bien muchos enfrentaron desafíos, y todavía lo hacen, la educación tuvo mayores retos, porque se trataba no sólo de implementar la educación remota sino todos los otros aspectos que permiten a las escuelas, institutos y universidades seguir dando clases, en todos los sectores y regiones del Perú, con herramientas tecnológicas adecuadas para lograrlo. (channel newsperu, 2021)

Según indica Sandro Marcone, 2021 “se ha intensificado la mirada hacia lo remoto, lo que termina siendo un incentivo exógeno fuera de las organizaciones y de las personas. En este año vamos a estar menos preparados incluso culturalmente hablando, va a haber al principio un proceso de negación hasta que, poco a poco, lo vayamos incorporando. Lo otro que va a ser muy relevante para la gente que está en el negocio que antes llamábamos TI, y ahora debemos

llamar el negocio TIC, es el cambio del eje a la conectividad. La conectividad tanto en educación como en el resto de los sectores de la economía, tenía que ver con cómo me conecto con la tecnología que tengo en mi local, en mi empresa, en la escuela, en el instituto o en la universidad. Empiezan a ser relevantes cosas que no estaban en el lenguaje del hogar tampoco, uno compraba un acceso a internet y no se fijaba si era fibra óptica o no. Por lo general el internet que recibimos en el celular o en casa era suficiente. El 2020 ha marcado los límites de conectividad basados en el móvil, que para algunas cosas es eficiente, pero para trabajar, para producir, para estudiar, la conectividad móvil no reemplaza a la conectividad fija, empieza a hablarse del internet fijo en casa y con la fibra óptica a la casa”. (Sandro Marcone, channelnewsperu, 2021)

El 2020 ha llegado a ser un punto de inflexión en el Perú a raíz de la pandemia del covid-19, se ha tenido que trabajar de manera más ardua la educación remota a nivel nacional y las instituciones educativas que han sabido adaptarse de forma mediata han sido aquellas instituciones que a venían trabajando con anterioridad la educación remota semipresencial.

Es por esa razón que ha sido complicado este adaptación de forma brusca y de no ser por el estado de emergencia la implementación digital seguiría escasa, hoy en día por ese motivo todas las instituciones que dictan clases lo hacen remoto o virtual.

La Brecha digital en la educación remota

La conectividad es unas herramientas que tiene el sistema educativo; sin embargo, también es un problema en un país donde la brecha digital es grande. Según el INEI, solo el 39,3% de hogares peruanos tiene acceso a internet, pero en áreas rurales esto disminuye a un 4,8%. (Rpp, 2020)

Zapata, 2020, explicó que “la brecha también se mide por la capacidad y el conocimiento que tienen las personas para poder usar herramientas tecnológicas; pues de nada sirve que una persona tenga conectividad, pero no sepa usar la herramienta tecnológica”.(Zapata,, Rpp, 2020)

Zapatel 2020 en una entrevista al medio gestión indico que en un estudio interno de Idukay este año, identificamos que el 77% de los usuarios mejoró la asistencia de los estudiantes. Asimismo, más del 80% señaló que mejoraron su rendimiento académico.

Esto podría corresponder a diversos factores, como por ejemplo a que hay un mayor seguimiento por parte de los padres a las actividades escolares por el uso de las plataformas tecnológicas, y que el estudiante puede estar actualizado sobre sus calificaciones y actividades diarias. También la incorporación de aulas virtuales, el acceso a contenidos educativos digitales y comunidad virtual donde se comparten dudas y respuestas entre docentes y alumnos. (Zapatel, Gestion, 2020).

Se puede observar que en un inicio la brecha digital, tuvo un mal comienzo, pero que conforme se fueron implementando herramientas tecnológicas en las instituciones educativas y que la conectividad por parte del gobierno y las

empresas, se fueron achicando las brechas, aunque todavía sigue teniendo un gran desafío por seguir implementando más herramientas digitales y tener una mayor conectividad complementado con capacitación para que esta brecha se siga reduciendo.

El soporte técnico en la educación remota

El soporte técnico es el servicio de atención al cliente que se ofrece de forma remota, a través de programas específicos para esa función. La asistencia remota permite que el agente de atención ofrezca soporte técnico y realice funciones de mantenimiento, al mismo tiempo que accede a la central de datos y visualiza el histórico del cliente. (Perú Educa,2020)

Un software de soporte remoto que consiga resolver incidencias técnicas o realizar funciones de mantenimiento preventivo. Hardware para utilizar el programa: los colaboradores precisan de equipos (computadores o dispositivos móviles) e internet de banda ancha para trabajar de forma remota.

Procedimientos de seguridad: la asistencia vía remota implica proteger los datos de los clientes. Contar con expertos en seguridad informática y recursos de protección de datos es esencial para esta tarea. (Douglas da Silva, Web Content & SEO Associate, LATAM, zendesk,2020)

Ramírez, 2020. "ISIL apuesta hace más de 10 años en educación virtual. En el 2015 tuvimos un cambio estratégico con el cual comenzamos a implementar soluciones de plataformas globalizadas como Banner o Blackboard." (Ramírez, CIO PERU,2020)

El soporte remoto es la piedra angular de la educación remota y va de la mano tanto para el dictado de clases del docente, para que el alumno pueda tener un

óptimo aprendizaje, todo es una correlación, ya que, sin el soporte remoto, las clases remotas y virtuales no podrían tener un óptimo rendimiento.

Los beneficios de una educación remota

Según Salazar 2020, indica que “La plana docente es clave, y el perfil del buen docente dependerá del nivel de educación que se imparte. En un MBA, por ejemplo, los grados académicos del docente son valiosos, pero lo son aún más su experiencia en el campo de enseñanza.

Si el curso es Evaluación de Proyectos, por ejemplo, el alumno preferirá como docente a quien se desarrolle en la actividad pública o privada justamente evaluando proyectos; no a un PhD en esa área que jamás ha evaluado un proyecto”. (Salazar, Rpp, 2020)

Internet posee una gran variedad de cursos de diferentes niveles académicos y de especialidades, actualmente es posible contar con titulación online, sea mediante certificaciones oficiales de empresas de tecnología o instituciones que brindan una certificación académica a nombre de un centro educativo. Poder estudiar desde cualquier lugar Siempre y cuando se cuente con una computadora y una buena conexión a Internet es posible estudiar desde cualquier ubicación. Ahorro de tiempo La educación online permite ahorrar horas valiosas para el estudiante al no tener que desplazarse para llegar a un centro de estudios. Flexibilidad para estudiar En la educación virtual el estudiante tiene la facilidad de elegir en qué hora estudiar y por cuánto tiempo, creando horarios de estudio flexibles y adecuados para cada participante del curso. Genera un equilibrio entre estudio y trabajo Debido a la flexibilidad de horario y el ahorro de

tiempo es más accesible a los trabajadores aprender nuevas habilidades de manera digital. (Ingenio Learning, 2020)

El COVID-19 ha generado un cambio trascendental en todos los ámbitos de nuestra vida, Ha interrumpido la educación en las diversas instituciones educativas obligando a nuevos retos para continuar con el año académico con la suspensión de las clases presenciales.

Esto implica añadir plataformas virtuales, la capacitación de docentes y alumnos en una nueva modalidad de aprendizaje, y la prescindencia de talleres y prácticas de campo. Es decir, aislamiento y distanciamiento social, lo que significa ausencia de contacto social, esencial para la formación ante ello es imprescindible el involucramiento en una relación más íntima entre docente y alumno. (USMP,2021)

A raíz del covid-19, las instituciones el estado impuso un estado de emergencia en donde las clases presenciales serian suspendidas y muchas instituciones educativas optaron por sistemas de estudios remoto combinada con lo virtual y que fue una difícil adaptación al inicio pero que luego se pudo ver las ventajas que estas metodologías tienen.

Dentro de la educación remota el docente debe tener diversos tipos de perfiles ya que, en dicha modalidad, el docente debe adoptar diversas características al momento del dictado de clase, pues no solo será el encargado de transmitir las clases. También deberá fungir de moderador de sala, a su vez deberá fomentar la interacción entre los alumnos y el mismo para poder tener una clase activa y mantenerlo interesado al alumno.

Uso de las Tics y su importancia en la educación remota

Uso de las Tics

Las TIC son las Tecnologías de la Información y la Comunicación, son las herramientas que utilizamos para el proceso, administración y distribución de la información a través de elementos tecnológicos, como: teléfonos celulares, televisores, tablets, laptops, computadoras, etc. Con el paso de los años, se ve cada vez más un incremento en su uso, las utilizamos día a día en el correo electrónico, o en algo tan simple como la buscar información en Google. En el ámbito laboral, permite a los profesionales realizar descarga de materiales que facilitan su labor. También permiten el comercio en línea que hoy en día es uno de los mayores puntos de ventas para las empresas. (IPP,2020)

El uso de las TIC para la educación durante la crisis de COVID-19 y más allá es una realidad para la cual los maestros y los alumnos deben estar mejor preparados. Esta crisis marca el momento para que las iniciativas dirigidas por el gobierno para que las escuelas prueben métodos innovadores para llegar a los estudiantes, aprender de otros países e incorporar enfoques eficaces en la provisión regular de educación. Las tecnologías digitales deben integrarse dentro de programas de aprendizaje sólidos para crear experiencias de aprendizaje de estudiantes efectivas. Los países deben hacer los preparativos necesarios para mapear mejor las necesidades de enseñanza y aprendizaje para futuras crisis en la educación.

Como paso necesario, esto requiere recopilar datos sólidos de encuestas sobre el uso de las TIC en las escuelas para guiar adecuadamente la formulación de políticas.

Hoy en día debido a la pandemia del covid-19, las clases han cambiado de lo presencial a lo remoto o virtual, esto se da en todo ámbito estudiantil tanto primario, en secundaria, o en la educación superior. Dentro de las carreras en donde se implementaron los tics y la educación remota ha sido en la carrera de comunicación estratégica, en donde las TICS han sido un acompañamiento muy importante para la enseñanza remota de dicha carrera. (Asociación de usuarios de internet de Perú).

La era Internet exige cambios en el mundo educativo, y los profesionales de la educación tenemos múltiples razones para aprovechar las nuevas posibilidades que proporcionan las TICs para impulsar este cambio hacia un nuevo paradigma educativo más personalizado y centrado en la actividad de los estudiantes. Además de la necesaria alfabetización digital de los alumnos y del aprovechamiento de las TICs para la mejora de la productividad en general, el alto índice de fracaso escolar (insuficientes habilidades lingüísticas, matemáticas...) y la creciente multiculturalidad de la sociedad, con el consiguiente aumento de la diversidad del alumnado en las aulas (casi medio millón de niños inmigrantes en 2004 / 2005, de los que una buena parte no domina inicialmente la lengua utilizada en la enseñanza), constituyen poderosas razones para aprovechar las posibilidades de innovación metodológica que ofrecen las TICs para lograr una escuela más eficaz e inclusiva. (Educrea, 2020)

En conclusión, se puede observar que el uso de las tics con la educación remota tienen que coexistir el uno con el otro pues son herramientas a fines que van de la mano con la educación remota. A su vez se puede destacar que el uso de las mismas fortalece de forma sustancial a la educación remota, más aún en tiempos

de covid-19 en donde las clases remotas han tomado el primer lugar de aprendizaje en el mundo.

La tecnología para fortalecer la educación remota

Según García indica, "saber innovar, reinventarse y mejorar todos los procesos educativos. La innovación tiene que estar orientada a la práctica educativa; en este sentido, son importantes las ideas innovadoras pues pueden producir impactos positivos para la educación." (García, Universidad de Piura, 2020)

las TIC han sido concebidas hasta ahora más bien como un complemento de la educación presencial, y no como un sustituto, debido a la emergencia sanitaria del Covid-19 en el Perú y en toda Latinoamérica este proceso se ha tenido que apresurar y poder implementar TICS, de forma permanente y más rápidas, herramientas como el Blackboard, Microsoft Teams, Zoom, entre otras han venido para quedarse y ser socias de las diversas instituciones educativas que hoy en día las utilizan y que sin ellas no podrían dictar sus clases remotas,

Los resultados nos indican que las herramientas en las que personalizan los contenidos a necesidades individuales de los alumnos tienen un mayor rendimiento que las aplicaciones genéricas que se enfocan en un marco más general. (Sistema económico y latinoamericano del caribe ,2020)

Pese a los grandes beneficios de estos nuevos modelos de educación a distancia, el Perú se enfrenta a una mayor dificultad: la brecha digital. Los servicios de teleeducación se soportan en canales de transmisión de información y en el acceso a internet, los cuales no están disponibles para todos, o no se cuenta con los niveles de calidad o capacidad necesarios para el desarrollo de

los programas. Ello se traduce en constantes interrupciones en la difusión del contenido, que afecta la concentración del participante. (Essan, 2020)

En vista de la experiencia de las herramientas de educación remota, podemos decir que el uso de las herramientas estilo Blackboard en donde puedes tener el dictado de clases de forma interactiva, es mucho más efectiva, que tener una clase grabada y que el alumno solo tenga una retroalimentación pasiva, en cambio con las videoconferencias y una retroalimentación activa es mucho más eficaz. Cabe destacar que si unes las videoconferencias n vivo en conjunto con diapositivas y material complementario hacen de la experiencia de estudio remoto satisfactoria, es por eso y en este punto cuando la educación remota y virtual se mesclan y convergen.

Herramientas tecnológicas aplicadas a la educación remota

El incremento de las nuevas tecnologías hace que existan diversas formas para compartir, comunicar y crear todo tipo de documentos de enseñanza que sirven para la educación remota, ya sea clases en Power Point, ejemplos en Excel o documentos para exámenes en Word. En estos tiempos de educación remota se debe tener en cuenta los contenidos curriculares, el tiempo, objetivos, escritura de material y demás variables que se debe tener en cuenta para generar el contenido y aplicarlo en las TICS antes mencionadas, para subirlas a una plataforma virtuales de las instituciones educativas como Blackboard o Microsoft Team. (Grupo de iniciativas para la calidad de educación superior,2021)

Hoy en día existen diversas plataformas para temas de educación remota como es el caso de Ediciones Corefo: ofrece una plataforma que considera la trilogía docente – alumno – escuela. La principal ventaja es que se puede acceder desde

cualquier dispositivo aun sin disponer de conexión a internet. Ofrece actividades para los alumnos y la posibilidad de que los docentes realicen el seguimiento en forma continua. Aulas Virtuales Perú: la oferta de servicios es muy amplia, entre los que se destacan la implementación del aula virtual, su gestión, y el diseño de cursos. En este caso se permite acceder a un demo gratuito. Las aulas virtuales permiten realizar el seguimiento mediante evaluaciones, la creación de grupos de chat, compartir pantalla, diapositivas, entre otros recursos pedagógicos. Moodle: herramienta de diseño de cursos online, flexible, dispone de diversos sistemas de evaluación, registro de la actividad de los estudiantes, App para Android e IOS, entre otras prestaciones. Chamilo: es un campus virtual que puede ser utilizado por docentes y entidades educativas.

Es un software de sencilla y agradable interfaz con el usuario, con bajos requerimientos de recursos, dispone de facilidades para el trabajo en grupo, sistemas de calificaciones, controles de ausentismo, evaluación y corrección en línea, chats, etc. Blackboard: ofrece soluciones gratuitas y con algún costo. Está orientado a grandes instituciones educativas y se destaca porque dispone de herramientas educativas para no videntes. (Centro de especialización de Gestión Publica, 2021)

Según indica Maza,2020 “educador y especialista en gestión pedagógica Una cosa es manejar el WhatsApp como medio de comunicación, pero cuando lo utilizas como medio educativo debes hacer uso de otras herramientas, ya sean videos o aplicativos pues existen apps que contribuyen a la gamificación en la clase, es decir, involucran el juego para que el estudiante vaya fortaleciendo sus competencias”. (Maza, prisma, 2020)

Es importante darse cuenta que la educación remota y virtual tiene que tener una predisposición tanto del profesor como del estudiante, el primero en emplear de forma adecuada las herramientas digitales para la óptima enseñanza hacia el alumno, a su vez el alumno debe tener un nivel de involucramiento y de responsabilidad necesaria para poder afrontar este tipo de desafíos.

El desafío del Docente en la educación remota al utilizar las TICSEI

El desafío del docente al usar las TICs en la enseñanza remota realmente ha sido un cambio sustancial, pues las capacitaciones para el uso de las mismas en muchos casos han sido aceleradas, pues el covid-19 sorprendió de un momento a otro y fue todo un problema para las instituciones educativas implementar sobre la marcha las herramientas digitales y a su vez capacitar a los docentes para que estos impartan una óptima enseñanza en esta nueva era educación remota.

Ninapayta 2021 indica que la responsabilidad del docente dentro de una clase remota es acompañar a los alumnos durante su proceso formativo siendo además de tutor, interlocutor y moderador dentro de un aula virtual. El principal desafío de un docente en clase remota es lograr tener un impacto positivo en el estudiante logrando la interacción del mismo y el óptimo rendimiento académico. (Ninapayta, Esan,2021)

Según Pardo, 2020, Lo primero que se ha hecho es trabajar con el profesor para entender la nueva situación, buscando a su vez comprender que no es suficiente colocar materiales en línea” así mismo indico que “El profesor debe ser la persona que más cerca se encuentren de los estudiantes ya que el proceso educativo no debe ser solo una transmisión de la clase” (Pardo Pupcp, 2020)

Muñoz, 2020 indica que “Tiene que tener un tiempo de interacción el maestro, pero también el estudiante tiene que interactuar con sus materiales.

En la flexibilidad hay que considerar que no todos en casa tienen una computadora para cada integrante de la familia, así que en ese sentido los horarios se van flexibilizando”. (Muñoz, rpp,2020)

El profesor además de impartir sus clases remotas debe indicar al alumnado el cómo será su sistema evaluativo, brindar las fechas pertinentes de cada evaluación y el peso que tendrán las mismas antes de cada inicio de nuevo ciclo y hacer recordatorios antes de cada previa evaluación, para que los alumnos estén listos y preparados para rendir este tipo de exámenes remotos, que pueden ser tanto individual como grupal.

Ventajas y inconvenientes de los TICS en la educación remota

Hoy en día las TICS son la piedra angular en el proceso de enseñanza. Se han convertido en el eje de la acción formativa a través de herramientas digitales, soportes y canales que promueven los procesos de enseñanza, considerando elementos fundamentales como el “acceso a la información” y la “comunicación” en espacio y tiempo.

El principal beneficio de las TICS radica en el hecho de ser un canal de comunicación mediata, que achica fronteras y permite un mejor enriquecimiento del tiempo para el profesor y el alumno. Esta comunicación e intercambio de información es aprovechada si se toma en cuenta que es rápida y fiable, en este sentido si la información no es oportuna y ni fiable pierde su esencia o su razón de ser por tanto he allí el papel que desempeña el docente, al ser el guía en la

búsqueda, constatación y contraste de la información que provea a sus estudiantes y viceversa. (Revista USIL, 2017)

Para Carol Rivero, directora de la Maestría en Integración e Innovación Educativa de las TIC de la PUCP “La modalidad de educación a distancia implica un aprendizaje más autónomo y activo por parte del estudiante. Por ello, se requiere que el docente plantee sus actividades de acuerdo a los criterios y logros de aprendizaje, sin querer hacer lo mismo que en la modalidad presencial. Nos debemos enfocar en desarrollar habilidades del siglo XXI, tanto en los docentes como en los estudiantes, para afrontar con éxito esta situación y desarrollar la ciudadanía digital para ello las TICS, juegan un rol esencial” (Carol Rivero, directora de la Maestría en Integración e Innovación Educativa de las TIC de la PUCP, (Asociación de egresados y graduados de la PUCP,2020).

Uno de los sectores más beneficiados por las TIC es la educación debido a que vuelve más dinámico el acceso a la información tanto para docentes como estudiantes y personal administrativo. Son temas de debate público y político, debido a que benefician el concepto de una sociedad digital y requieren incrementar o ampliar la infraestructura de telecomunicaciones en un país o región. Se relacionan con mayor frecuencia con el uso de Internet y la informática. Afectan a numerosos ámbitos como la teoría de las organizaciones, la gestión y la seguridad de la información. (Ingenio Learning,2020)

Los estudiantes tienen un rol importante ante las TICS que exige de ellos un cambio de actitud. Este cambio conlleva un esfuerzo por aprender de ser responsable e independiente, no llevar una carrera solo por pasar sino de poder adoptar una retroalimentación óptima y adecuada de esta manera, podrá adquirir

los conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para el desarrollo profesional.

III. Objetivos

1. Formulación de Objetivos

1.1. Objetivo General

Determinar que las TICS da resultados en la educación remota.

1.2. Objetivos específicos

explicar los beneficios de las TICS y la educación remota para los alumnos

explicar los beneficios de las TICS y la educación remota para los docentes en la educación superior.

explicar los beneficios del soporte técnico en las tics y la educación superior remota.

A su vez a nivel tecnológico también es conveniente puesto que gracias a la virtualización se va a poder crear y generar nuevas herramientas tecnológicas para el mejoramiento del rendimiento de las aulas virtuales.

Así mismo también va a generar empleabilidad dado que toda la virtualización va a generar que expertos en sistemas sean llamados para el soporte de las tics, así mismo generara más empleos para los docentes y los capacitadores delas mismas tics, así mismo habrá más empleos para los consejeros, pues tendrán que expandir más las instituciones educativas debido a que tendrían un mayor aforo en la virtualidad que en la presencial, pues se expandirían no solo a nivel local, sino también a nivel global.

IV: HIPÓTESIS Y VARIABLES

1.1. Hipótesis principal

El uso de los tics influye positivamente en la educación remota en la carrera de comunicación.

1.2. Hipótesis específicas

El uso de las **plataformas** influye positivamente en la carrera de comunicación.

El uso de los tics influye positivamente en el **soporte técnico** en la carrera de comunicación.

El uso de los **tics** influye positivamente en la comunicación de los cursos de la carrera de comunicación.

Tics

Soporte Técnico

Comunicación

Variable 1

Educación Remota

Variable 2

Uso de las Tics y su importancia en la educación remota

1.3. Variables y definición operacional

1.3.1. Variables y Dimensiones

Variable 1: Educación Remota

Definición conceptual

La educación remota es esencialmente un “**aprendizaje** virtual cara a cara”, donde se ejecutan lecciones con ayuda de la **tecnología** a través de videoconferencias, ya sea por medio de equipo especializado de alta calidad y conexiones de fibra óptica o plataformas como Blackboard y Microsoft Team que son **ambientes** interactivos y de uso intuitivo.

Dimensiones

Aprendizaje

Tecnología

Ambiente

Variable 2: Uso de las Tics y su importancia en la educación remota

Definición conceptual

Las TICs se utilizan como herramientas e instrumentos del proceso de enseñanza-aprendizaje, tanto por parte del profesor como por el alumnado que a través de un debido soporte técnico son de alta calidad, sobre todo en lo que atañe a la búsqueda y presentación de información, pero hoy en día las TICS, son la piedra angular de la enseñanza remota debido a que gracias a ellas tienen un nivel de comunicación e interacción maestro-alumno, optimo, ágil y practico.

Dimensiones

Plataforma

Soporte Técnico

Comunicación

1.4. Metodología de la investigación

1.4.1 Tipo: El tipo de este presente trabajo de investigación será aplicada debido a que se busca mediante mejoras, la óptima gestión de la educación remota mediante el buen uso de las TICS, para de esta manera esta modalidad de educación quede de forma permanente como una segunda opción.

1.4.2. Enfoque: El enfoque para este proyecto de investigación será mixto, debido a que se utilizaran dos tipos de enfoques tanto el cualitativo como el cuantitativo, para que el presente proyecto tenga un buen levantamiento de información.

1.4.3. Diseño El diseño de este proyecto será descriptivo, debido que, en este trabajo de investigación, se levantará información en referencia a la implicancia de los tics en la educación remota.

1.4.4. Nivel: El presente trabajo de investigación será simple, debido a que se da a conocer las ventajas y desventajas, de la educación remota, así como la implicancia de las TICS en las mismas.

1.4.5. Población y muestra

Población: La población será de alumnos de una Institución educativa de la Molina de la carrera de comunicación estratégica.

Muestra: Una muestra de 34 personas.

V. RESULTADOS

Técnica de recolección de datos

En la presente investigación la técnica para la recolección de datos es una encuesta tanto para la primera como para la segunda variable, mediante las cuales se identificarán cada una de las características de las variables analizadas teniendo como herramienta fundamental la aplicación de un cuestionario para ambos casos.

3.3. Análisis Descriptivo

Tabla 1: Importancia de las Tics en la educación remota

Respuestas	Número de votos	Porcentaje
SI	21	60%
NO	14	40%

Fuente: Elaboración propia

¿Considera que mediante las Tics (herramientas tecnológicas) las clases remotas se hacen más didácticas?

34 respuestas

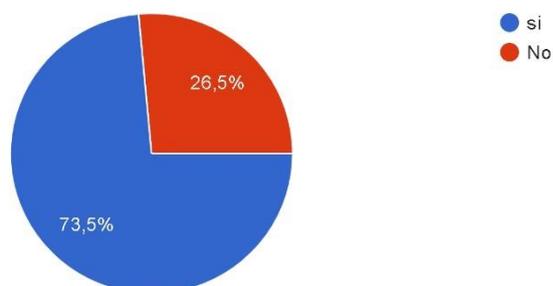


Figura 1: Importancia de las Tics en la educación remota

Fuente: Elaboración propia

La figura muestra que un 73.5% de las personas encuestadas indican que las Tics, hacen más didácticas las clases remotas, por tanto, su implicación en las mismas, son de gran importancia.

Debido a que hay una coexistencia entre ambos, dado que la implicancia de las tics hacen que las clases remotas tomen un mejor rendimiento de estudio tanto para los alumnos como para los docentes, en tanTo un 26.5%, considera que las Tics, no son relevantes para el estudio remoto esto da a entender que hay un grupo minoritario que se resiste al cambio.

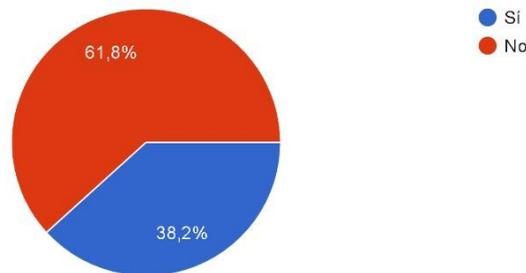
Tabla 2: Importancia de las Tics en la educación remota

Respuestas	Número de votos	Porcentaje
SI	25	73.5%
NO	9	26.5%

Fuente: Elaboración propia

Figura 2: Importancia de las Tics en la educación remota

¿Considera usted que con la implementación de las Tics (herramientas tecnológicas) la participación se asemeja al estudio presencial?
34 respuestas



Fuente: Elaboración propia

El 61.8% de los estudiantes encuestados indican que con la implementación de las Tics el estudio remoto se asemeja al presencial, por tanto, demuestra la importancia de las Tics en conjunto con el estudio remoto, ello a su vez implica que la tecnología en la educación remota hace que esta evolucione hacia arriba y cada vez tengamos más herramientas disponibles para un mejor desarrollo del estudio remoto nos indica que una no puede coexistir sin la otra. En tanto un 38.2% una minoría considera que ello no es así y esto demuestra que no todas las personas se adaptan al cambio.

Tabla 3: Educación Remota

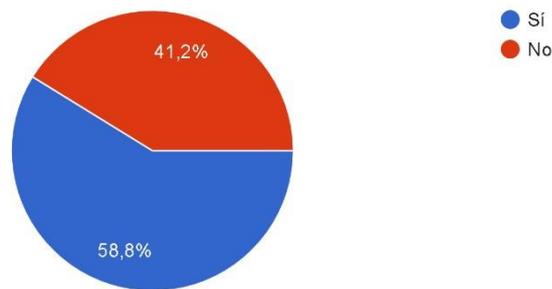
Respuestas	Número de votos	Porcentaje
SI	20	58.8%
NO	14	41.2%

Fuente: Elaboración propia

Figura3: Educación Remota

¿Cree usted que el nivel académico y tecnológico de los profesores en clases remotas es el adecuado?

34 respuestas



Fuente: Elaboración propia

El 58.8% de los estudiantes encuestados indican que los docentes están preparados adecuadamente para la educación remota, esto indica que las capacidad y capacitaciones de los profesores está en un nivel óptimo, esto debido a la implicancia tanto de la institución educativa como la del mismo docente, para poder explotar lo mejor del profesor para beneficio de los alumnos, en tanto el 41.2% indica que no lo están esto puede apreciar un descontento un tanto considerable por parte de los alumnos.

Tabla4: Educación Remota

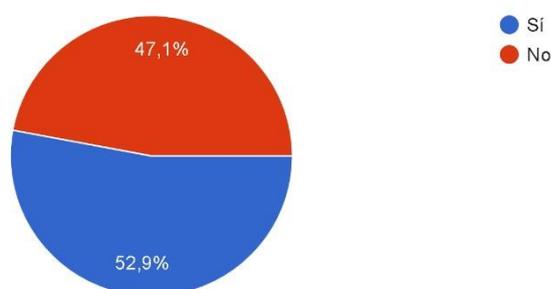
Respuestas	Número de votos	Porcentaje
SI	18	52.9%
NO	16	47.1%

Fuente: Elaboración propia

Figura4: Educación Remota

¿Cree usted que la retroalimentación que le brindan los profesores en clase remota es la adecuada?

34 respuestas



Fuente: Elaboración propia

El 52.9% de los estudiantes encuestados indican que los docentes están brindando de forma clara y precisa una retroalimentación pertinente y adecuada en clase lo cual se puede apreciar que el docente está capacitado para la realización de la misma,, esto es debido a la implicancia y la importancia que toman los docentes para con sus estudiantes y su profesión, sin embargo, un 47.1% muestra estar descontento con la retroalimentación brindada, entonces se puede denotar que hay un gran sector con descontento en esta área, pero sin embargo la mayoría está conforme.

Tabla5: Soporte Técnico

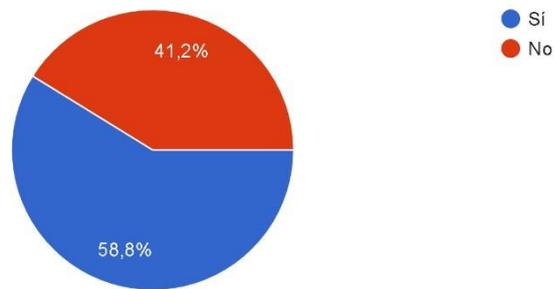
Respuestas	Número de votos	Porcentaje
SI	18	52.9%
NO	16	47.1%

Fuente: Elaboración propia

Figura5: Soporte Técnico

¿Ha tenido algún tipo de inconvenientes con el soporte que no se haya podido solucionar de manera inmediata?

34 respuestas



Fuente: Elaboración propia

El 58.8% indica su malestar al haber tenido inconvenientes en el soporte técnico y que no han tenido una solución inmediata, esto debido a la lentitud con la que estos contestan los correos, en tanto una minoría del 41.2% indica que, si han tenido algún tipo de solución, esto demuestra que no cuentan con la inmediatez necesaria para poder solucionar dicho problema

Tabla6: consejero académico

Respuestas	Número de votos	Porcentaje
Muy Buena	2	5.9%
Regular	19	55.9%
Regular	19	55.9%
Mala	5	14.7%
Hasta ahora no tengo oportunidad	1	2.9%

No necesite	1	2.9%
--------------------	---	------

Fuente: Elaboración propia

Figura6: consejero académico

¿Cómo considera el apoyo del consejero académico de su institución?
34 respuestas



Fuente: Elaboración propia

Dentro de las respuestas más relevantes se indica que un 14.7% indican que el apoyo del consejero académico es mala, que un 17.6% es buena y que en su mayoría el 55.9% es regular, esto indica que a nivel general los alumnos muestran disconformidad, con la respuesta del consejero académico según esto se puede concluir que en este apartado amerita una mejora para su óptimo funcionamiento.

Tabla7: propuesta de herramienta de mejora

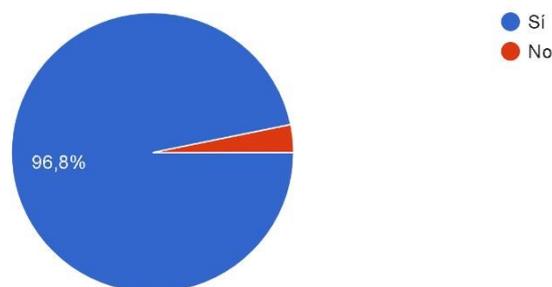
Respuestas	Número de votos	Porcentaje
SI	30	96.8%
NO	1	3.2%

Fuente: Elaboración propia

Figura7: propuesta de herramienta de mejora

¿Desearía que exista un chat dentro de tu plataforma virtual para comunicación directa con su consejero académico?

31 respuestas



Fuente: Elaboración propia

Según se puede apreciar en la figura los alumnos se muestran en su mayoría complacidos de que exista un chat dentro de su plataforma virtual para poder interactuar con su consejero académico de forma más mediata, así lo aseguran el 96.8% de los encuestados mientras el 3.8% indica que no es necesario, esto indica que el implemento de este complemento seria bien recibido por parte de los alumnos

VI. Presupuesto de la investigación

1. Presupuesto

En el transcurrir de la presente investigación se ha detectado y observado diversos costos tanto para la investigación del proyecto como para la implementación de la propuesta de valor que a continuación se detalla en el siguiente cuadro:

Tabla8: Presupuesto

Presupuesto de la investigación	Costo	Plazo
Horarios del investigador	Asumidos por el investigador	4 meses
internet	Asumidos por el investigador	4 meses
Laptop	Asumidos por el investigador	4 meses
Usb	Asumidos por el investigador	4 meses
Traslados	Asumidos por el investigador	4 meses
investigación	Asumidos por el investigador	4 meses
Realización de encuesta	Asumidos por el investigador	4 meses
llamadas	Asumidos por el investigador	4 meses
Asesorías externas	Asumidos por el investigador	4 meses
Presupuesto para la implementación de la propuesta	Costo	Plazo
Plataforma Virtual	\$1200 dólares	4 meses
Implemento de sala virtual dentro de la plataforma	Con la compra del software viene incluido el número de salas deseado, coste 0	4 meses
Consejero Académico	\$1000 dólares	4 meses
Responsable de soporte técnico	\$1200 dólares	4 meses
Laptop	\$1500 dólares	4 meses
Internet	\$ 100 dólares	4 meses

total	\$ 20,000 dólares	
-------	--------------------------	--

Fuente: Elaboración propia

VII: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN

1. Alcance esperado

El alcance esperado son los centros de estudios superiores que cuenten con economía y tecnología para implementar chats en línea dentro de sus plataformas virtuales para interactuar de manera mediata con su consejero académico. Esta propuesta en un principio esta proyectada para centros de educación superior que ya cuenten con la tecnología de la plataforma virtual para poder implementar el chat en línea dentro de dicha plataforma, así mismo también puede impulsarse el proyecto a instituciones que no cuenten con la plataforma virtual pero que tengan la intención de incorporarla en un futuro de mediano o corto plazo.

2. Descripción del mercado objetivo real o potencial del producto o servicio o forma de comercialización innovadora.

El objetivo principal de esta propuesta de innovación es darle al alumno, un instrumento de apoyo para sus clases remotas, como lo es las asesorías en línea de un consejero académico de forma mediata. Con esta implementación se espera captar a un amplio mercado de instituciones educativas ya que la propuesta según los datos obtenidos en la encuesta realizada, son de 96.5% favorables a poder tener esta herramienta puesto que el método actual no es atrayente para el alumno. Actualmente muchas de las instituciones educativas

utilizan el correo electrónico, el whatsapp, o el uso del teléfono, estas herramientas no son del todo optimas, debido a que no hay una respuesta mediata, ya que muchas veces la espera suele ser tardía o no entrar la llamada del alumno. Por ese motivo la propuesta actual del presente proyecto es bien recibido puesto que tendrán una recepción y respuesta de forma inmediata.

Lo bueno de esta propuesta es que, si bien en un principio está dirigido a instituciones educativas que ya cuentan con plataforma virtual, también se puede expender a diversos sectores que tengan una plataforma virtual y que puedan colocar un chat en línea para diversas asesorías de forma mediata tales como en instituciones educativas básicas o en centros de idioma, así mismo puede utilizarse en centros reparatorios pre ingresos a universidades e instituciones educativas superiores.

3. Descripción de la propuesta de innovación

3.1. Diagnóstico situacional

- Antecedentes de la empresa

La Institución educativa de referencia de este proyecto de investigación cuenta con alrededor de 33 años de experiencia a nivel educativo, cuenta con al menos cuatro campos educativos en Lima. Por otro lado, cuenta con aproximadamente 40 mil alumnos captados en los últimos 10 años

- Información básica de la empresa

En referencia a la institución educativa objeto de investigación, su involucración con la educación rentada y los tics, durante los últimos 5 años ha sido una de las instituciones educativas con mayor innovación en la educación remota, ya que antes de la pandemia del Covid-19 ya manejaba cursos de forma virtual y remota. En tal sentido cuando el gobierno impuso la educación remota a raíz de la pandemia, la mencionada institución educativa no tuvo mayores inconvenientes en implementarlas debido a que ya contaba con las tics y experiencia en ello para lograr desarrollar las diversas carreras que tiene en cartera.

- Descripción de actividades y/o procesos

La mencionada institución tiene como actividad principal la educación superior y técnica, dentro de sus servicios, ofrece una gama variada de carreras técnicas, cursos en paquete y carreras de bachillerato como escuelas, así mismo ofrece cursos tanto presenciales como físicos, debido a la pandemia su actual potencial de servicios son las carreras y cursos remotos y virtuales.

4. Procedimiento para la propuesta de mejora

4.1. Planteamiento de matriz FODA

Tabla9: Foda

Fortaleza	Oportunidad	Debilidad	Amenaza
Atención a los alumnos de manera mediata	Alumnos potencialmente satisfechos con la mejora	Mala gestión del consejero académico	Caída del sistema de internet
Escasa inversión	Oportunidad de implementar mejoras en la institución a partir de posibles retroalimentaciones del alumno	Mal soporte técnico de los encargados de la plataforma	Hacker interviene en la plataforma
Comodidad para el alumno pues el chat está dentro de la plataforma virtual	Captar más espectro de alumnos debido a la satisfacción de los actuales.	Escasa inversión de la contratación del personal	Enfermedad del consejero académico

Fuente: Elaboración propia

4.2. Desarrollo del proyecto de innovación

Chat en línea

Para poder lograr la implementación del chat en línea dentro de la plataforma, lo primero que se tiene que hacer es una reunión con los encargados de las áreas presupuesto, sistemas y el encargado de la institución que toma la decisión final para aprobar el proyecto.

Luego de ello presupuesto debe elevar un informe para que aprueben la inversión y derivar al área encargada para que soporte técnico ponga manos a la obra en el proyecto.

Una vez concluido el proyecto poder realizar las pruebas necesarias para que el chat en línea quede completamente funcional, para ello el área de soporte

técnico debe ver que todos los códigos y comandos requeridos para dicho chat en línea funcionen de forma adecuada. Deben de percatarse que no existan bugs (que el sistema no se cuelgue). Así mismo se deben de asegurar que el sistema operativo que se va a utilizar para el óptimo rendimiento esté en condiciones excelentes de uso, por último, ver que tengan una conexión a internet estable, con un internet UHD puede correr perfecto, pero se recomendaría fibra óptica para que tanto la subida y bajada de datos este en su mejor rendimiento y no halla problema alguno al momento de las asesorías.

Consejero Académico

Establecer una reunión con el consejo académico para establecer los parámetros de la contratación del consejero académico Luego de ello establecer un cronograma para las debidas reuniones entre el área de presupuesto y recursos humanos , al concluir realizar obtener el presupuesto requerido para el consejero académico y posteriormente realizar las entrevistas pertinentes que se encargara el área de recursos humanos una vez contratado al personal realizar las capacitaciones pertinentes a la plataforma y al chat en línea del cual se encargara. Por último, indicarle sus funciones y los objetivos de su trabajo.

Cabe indicar que también se recomienda en este punto hacer una capacitación extra no solo para temas académicos, sino también para soporte técnico y que el consejero académico tenga la doble función no solo de orientar al alumno en temas de la carrera, sino también si tiene problemas de soporte técnico saber orientarlo, de esta manera tener a una persona con esa doble capacidad será bien visto por parte del alumno y una excelente ayuda para la institución, así que al momento de la contratación del consejero académico se recomienda que este tenga nociones de tecnología.

Soporte Técnico

Establecer una reunión con el consejo académico para establecer los parámetros de la contratación del personal de soporte técnico. Luego de ello establecer un cronograma para las debidas reuniones entre el área de presupuesto y recursos humanos, al concluir realizar obtener el presupuesto requerido para un personal de soporte técnico y posteriormente realizar las entrevistas pertinentes que se encargara el área de recursos humanos Por último una vez contratado al personal indicarle sus funciones y indicarle los objetivos de su trabajo.

Se recomienda la contratación de un encargado en el área de soporte técnico para que se encargue de la creación del chat en línea y posteriormente esta persona se convierta en un capacitador del consejero académico para que este pueda tener un soporte y adquirir los conocimientos necesarios para que pueda cumplir su función.

5.. Impacto de la propuesta de investigación

El presente proyecto de investigación considera que la propuesta tendrá un impacto económico en las instituciones educativas puesto que tendrá un impacto positivo debido a que la mejora podrá lograr tener la satisfacción del alumno, debido a su mediata y cómoda atención.

Así mismo esta propuesta tendrá un impacto positivo a nivel educativo debido a que si el consejero logra absolver todas las dudas del alumno, el estudiante podrá resolver sus dudas de manera rápida y podrá tener más tiempo para estudiar.

A su vez la presente propuesta tendrá un impacto positivó en la imagen de las instituciones, pues verán que las mismas se preocupan por los alumnos y buscan

implementar nuevas y mejores maneras para poder satisfacer todas las necesidades que el estudiante requiere.

Por último, la institución educativa que adquiera la presente propuesta de mejora de procesos, podrá ser vista como un centro educativo de innovación puesto que estará implementando novedosos procesos y pensando siempre en su objetivo principal que es que el alumno tenga a la mano las mejores herramientas tecnológicas para una mejor experiencia educativa.

Conclusiones

El presente proyecto de investigación ha podido determinar que las TICS da resultados en la educación remota, ya que según los alumnos encuestados el 61.8% considera que el apoyo de los tics, hace que se asemeje a una clase presencial, por tan sentido es vital el apoyo de los tics en la educación remota.

El presente proyecto ha podido determinar que para los alumnos las herramientas tecnológicas son vitales al momento de sus estudios y que son complementarios con su educación, Elo puede determinarse con el 73.5% a favor que obtuvo la encuesta sobre la importancia y beneficios de las clases remotas con el implemento de los tics para los alumnos.

El presente proyecto ha podido determinar bajo el concepto del alumno, que el docente está bien preparado y da una retroalimentación adecuada y que los docentes manejan de manera óptima las tics, ello en base a una encuesta en donde el 58% de encuestados indicaron que los profesores cuentan con las herramientas tecnológicas y la capacitación necesaria para el dictado de clases remotas.

El presente proyecto de investigación ha determinado que existen falencias en el soporte técnico ya que según la encuesta de esta investigación indica que el 58% ha tenido problemas en esta etapa, esto nos indica que, en este ítem, hay oportunidades de mejora y que con una mayor supervisión puede tener un mayor rendimiento.

El presente proyecto de investigación ha podido determinar que la mejora de procesos que propone es la indicada ya que según la encuesta de investigación realizada el 96% indica que le agrada la idea de tener un chat en línea donde un consejero académico este en horario de oficina para que este le resuelva sus dudas ya que los medios tradicionales actuales no les satisface.

Recomendaciones

- Para la presente propuesta de proyecto, se recomienda tener un presupuesto del doble de lo planteado para futuras mejoras e implementaciones.
- A su vez también se recomienda en el futuro tener dos consejeros académicos para que no exista sobrecarga laboral por tener un solo consejero.
- Se recomienda cada cierto tiempo realizar una encuesta a modo retroalimentación para mejoras del chat en línea y del consejero académico.
- Se recomienda capacitar al consejero académico en el área de soporte técnico y de esta manera que pueda ser multi tarea y pueda cumplir con las exigencias del alumno al momento de la interacción con el mismo

Fuentes de información:

- Asociación de egresados y graduados de la PUCP. (2020). Recuperado de: https://aeg.pucp.edu.pe/tema_central/educacion-a-distancia-en-el-peru/
- Asociación de usuarios de internet de Perú. (2020). Recuperado de: <http://www.aui.org.pe/la-importancia-de-monitorear-y-mejorar-el-uso-de-las-tic-en-la-educacion-post-confinamiento/>
- Ávalos, C. (2020). *Desarrollo de competencias TIC en los directivos y docentes en la emergencia nacional COVID-19. Red 01- UGEL 06. Lima, 2020* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55153>
- Centro de especialización de gestión pública. (2021). Recuperado de: <https://cegepperu.edu.pe/2021/01/31/10-plataformas-de-educacion-virtual-en-peru/>
- Channelnewsperu. (2021). Recuperado de: <https://channelnewsperu.com/index.php/2021/03/11/desafios-de-transformacion-digital-en-tiempos-de-educacion-remota/>
- Cio Perú. (2020). Recuperado de: <https://cioperu.pe/articulo/30369/el-paso-a-la-educacion-virtual>
- Da Silva, D. (2020). *Soporte remoto zendesk*. Recuperado de: <https://www.zendesk.com.mx/blog/soporte-remoto/>
- Educrea. (2020). Recuperado de: <https://educrea.cl/importancia-de-las-tic-en-la-educacion-basica-regular/>
- ESSAN. (2020). Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2020/10/13/cuanto-ha-transformado-la-tecnologia-nuestras-vidas-durante-la-pandemia/>
- Grupo de iniciativas para la calidad de educación superior. (2021). Recuperado de: https://www.gicesperu.org/articulo.php?id=q+sNp2eAe7ON4EYpqsMuA_Q==
- Ingenio Learning. (2020). Recuperado de: <https://ingenio.edu.pe/importancia-de-las-tic-en-la-actualidad/>
- Ingenio Learning. (2020). Recuperado de: <https://ingenio.edu.pe/beneficios-de-las-clases-virtuales-el-futuro-de-la-educacion/>
- IPP. (2020). Recuperado de: <https://www.ipp.edu.pe/blog/que-son-las-tic-y-para-que-sirven/>
- Marcone, S. (2021). *Channelnewsperu*. Recuperado de: <https://channelnewsperu.com/index.php/2021/03/11/desafios-de-transformacion-digital-en-tiempos-de-educacion-remota/>
- Muñoz, R. (2020). La gran prueba de la educación virtual: ¿cómo un docente puede

- entusiasmar a sus estudiantes? *RPP Noticias*. Recuperado de: <https://rpp.pe/peru/actualidad/coronavirus-en-peru-la-gran-prueba-de-la-educacion-virtual-como-un-docente-puede-entusiasmar-a-sus-estudiantes-en-clases-virtuales-noticia-1259300>
- Ninapayta, J. (2021). *Planificación, acompañamiento y evaluación para el aprendizaje remoto*. Conexión ESAN. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2021/03/02/planificacion-acompanamiento-y-evaluacion-para-el-aprendizaje-remoto/>
- Pardo, I. (2020). El reto de los docentes en la educación remota PUCP. Recuperado de: <https://idehpucp.pucp.edu.pe/notas-informativas/el-reto-de-los-docentes-en-la-educacion-remota/>
- Perúcrea. (2020). Recuperado de: <http://www.perueduca.pe/docentes/noticias-2020/10/minedu-brindara-atencion-tecnico-pedagogica-a-traves-de-la-mesa-de-ayuda-aprendo-en-casa-cierre-de-brecha-digital>
- Revista USIL. (2017). Recuperado de: <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/149/381>
- RPP Noticias. (2020). Recuperado de: <https://rpp.pe/peru/actualidad/como-afecta-la-brecha-digital-a-la-educacion-remota-noticia-1267377>
- Salaar, J. (2020). *El panorama de la educación en los escenarios virtuales*. *RPP Noticias*. Recuperado de: <https://rpp.pe/columnistas/juancarlosmathews/el-panorama-de-la-educacion-en-los-escenarios-virtuales-noticia-1309286>
- Sandoval, M. (2020). *La gestión de la experiencia de la educación remota por emergencia y el nivel de satisfacción en los estudiantes de pre-grado. Caso: Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú* [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/18647>
- Sistema económico y Latinoamericano del Caribe. (2020). Recuperado de: <http://www.sela.org/es/prensa/articulos/a/64480/covid-19-inclusion-digital-america-latina-y-el-caribe>
- Soto, B. (2021). *La gestión de la experiencia de la educación remota por emergencia y el nivel de satisfacción en los estudiantes de pre-grado. Caso: Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú* [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/18647>
- Tadeo Maza, prisma, prisma talks: herramientas digitales para docentes en tiempo del COVID-19. (2020). Recuperado de: <http://www.prisma.org.pe/blog/prisma-talks-herramientas-digitales-para-docentes-en-tiempo-del-covid-19/>
- Universidad de Palermo. (2020). Recuperado de: <https://www.palermo.edu/online/educacion-a-distancia.html>
- Universidad de Piura. (2020). Recuperado de: <https://udep.edu.pe/hoy/2020/11/hoy->

[es-importante-innovar-reinventarse-y-mejorar-los-procesos-educativos/](#)

Universidad San Martín de Porres. (2021). Recuperado de:
<http://catedraunesco.usmp.edu.pe/pdf/educacion-pandemia.pdf>

Zapata, R. (2020). Ministerio de educación distribuirá tablets a escolares a partir de octubre. Recuperado de: <https://rpp.pe/politica/gobierno/ministerio-de-educacion-distribuir-tablets-a-escolares-a-partir-de-octubre-noticia-1288755>

Zapatel, D. (2020). La educación tradicional debe integrar a lo digital para enriquecer el proceso de aprendizaje. *Gestión*. Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/la-mayoria-de-colegios-peruanos-no-estaba-preparado-para-la-educacion-a-distancia-ano-escolar-noticia/>

Anexos

Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Uso de las TIC's y su importancia en la educación remota para la carrera de comunicación estratégica en un instituto privado del distrito de La Molina el año 2021.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE 1: Educación Remota		
			Dimensiones	Indicadores	Cuestionario
Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis General			
Determinar el impacto de las TICS en la educación remota en un instituto superior de la molina en el 2021	Determinar que las TICS da resultados en la educación remota	El uso de los tics influye positivamente en la educación remota en la carrera de comunicación.	Aprendizaje	retroalimentación	¿considera usted que las tics mediante las clases renitas se hacen mas didacticas?
				educación remota	considera usted que mediante las tics la participacion se aemeja al presencial?
				consejero	
				academico	
			docente		¿considera usted que el nivel acaemico y tecnologico de los profesores son el adecuado?
					¿considera usted que la tetroalimentacion del docente es el adecuado?
				Tecnología	
				retroalimentacion	

VARIABLE 2: Uso de las Tics y su importancia en la educación remota

Problema específicos	Objetivos Especificos:	Hipótesis específicas:	VARIABLE 2: Uso de las Tics y su importancia en la educación remota		
			Dimensiones	Indicadores	Cuestionario
De que manera las TICS y la educación remota influye en los estudiante	explicar los beneficios de las TICS y la educación remota para los alumnos	El uso de las plataformas influye positivamente en la carrera de comunicación.	plataforma	tecnología	
				consejero	
			Soporte		¿ha tenido algun inconveniente con soporte tecnico?
					¿ha tenido algun inconveniente con el consejero academico?
					ha tenido algun inconveniente con la plataforma?
de que manera las TICS y educación remota influye en los docentes	explicar los beneficios de las TICS y la educación remota para los docentes en la educación	El uso de los tics influye positivamente en el soporte técnico en la carrera de comunicación			

INFORME DE JUCIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 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: Herramienta para determinar la importancia de los tics en la educación remota y obtener una mejora de procesos.
-
- 1.4.** Autor del instrumento: Mario Jofre Olazabal Pinglo
-
- 1.5.** Título de la investigación: Uso de las TIC's y su importancia en la educación remota para la carrera de comunicación estratégica en un instituto privado del distrito de La Molina el año 2021.
-

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
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.

Lugar y fecha: 07.07.2021

Firma del experto

DNI N° 41981490



Mg. Bib. Roxana Alexandra Albarracin Aparicio