

UNIVERSIDAD ANTONIO RUIZ DE MONTOYA

Escuela de Posgrado



LA APLICACIÓN DE LAS TIC EN LA PLANIFICACIÓN DE UN SEMESTRE ACADÉMICO EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA

Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Educación
con mención en Gestión de Instituciones Educativas

JUAN CARLOS WU GARCÍA

Presidente: Uriel Montes Serrano

Asesor: Alier Ortiz Portocarrero

Lector 1: José Antonio Panduro Paredes

Lector 2: Ander Alonso-Pastor Cabello

Lima – Perú

Diciembre de 2020

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo de investigación es determinar el impacto que las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) tienen en los procesos académicos y administrativos en una institución superior de educación privada, como una herramienta que provea de información eficiente, estructurada, validada y segura, que le permitirá contar con bases sólidas necesarias para realizar la planificación como instrumento de gestión a la institución para ofrecer un servicio de calidad a la comunidad, a fin de cumplir con el objetivo de mantenerse en el mercado de la educación superior nacional e internacional a través del autosostenimiento institucional.

A lo largo de trabajo se define la particularidad que significa el termino calidad para una institución educativa, que no es el mismo que para entornos más comerciales, así mismo, se establecen la necesidad de que la calidad este presente de forma transversal en la institución. Se establecen las razones y necesidades para la implementación de las TIC en la institución, así como también, se identifican los factores de viabilidad de la implementación de éstas como una herramienta para la calidad en el servicio educativo, de manera que sea un elemento de posicionamiento de la IES como una institución educativa de calidad.

Como resultado final de nuestro trabajo, se pudo identificar que el impacto de las TIC está muy vinculado a la interacción (positiva y/o negativa) de factores muy importantes como lo son las personas vinculadas a la institución y la actitud de éstas frente al cambio que se propone con las TIC, actitud vista desde sus distintos ámbitos o perspectivas en relación con nuestro objeto de estudio, lo que al final determinará el beneficio o no de su aplicación en el centro de estudios. En aquellos casos en los que las personas tuvieron

una actitud positiva frente al cambio que implica la incorporación de las TIC en su rutina diaria laboral, de estudios, enseñanza o administrativa, los resultados positivos se vieron plasmados en un servicio de calidad institucional.

Palabras clave: Tecnologías de la Información y Comunicación, impacto, planificación, calidad, autosostenimiento institucional, actitud personal



ABSTRACT

The objective of this research work is to determine the impact that Information and Communication Technologies (ICT) have on academic and administrative processes in a private higher education institution, as a tool that provides efficient, structured, validated and Safe, which will allow you to have the solid foundations necessary to carry out planning as a management instrument for the institution to offer a quality service to the community, in order to meet the objective of staying in the national and international higher education market through institutional self-support.

Throughout the work, the particularity that the term quality means for an educational institution is defined, which is not the same as for more commercial environments, likewise, the need for quality to be present in a transversal way in the institution is established. The impact is established, such as the reasons and needs for the implementation of ICT in the institution, as well as the feasibility factors of their implementation as a tool for quality in the educational service, so that be an element of positioning the IES as a quality educational institution.

As a final result of our work, it was possible to identify that the impact of ICT is closely linked to the interaction (positive and / or negative) of very important factors such as people linked to the institution and their attitude towards change. proposed with ICT, an attitude seen from its different areas or perspectives in relation to our object of study, which in the end will determine the benefit or not of its application in the study center. In those cases in which people had a positive attitude towards the change implied by the incorporation of ICT into their daily work, study, teaching or administrative routine, the positive results were reflected in a service of institutional quality.

Keywords: Information and Communication Technologies, planning, quality, impact, institutional self-support, personal attitude



TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN.....	13
CAPÍTULO I: LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN Y LA GESTIÓN DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS.....	16
1.1. Marco Legal e Institucional de la Educación Superior en el Perú.....	16
1.1.1. La Educación Superior Universitaria en el país.....	17
1.1.2. Principales Reformas Aplicadas en el marco de la Ley 30220.....	19
1.2. La gestión de la Calidad en Instituciones Educativas.....	22
1.2.1 Aplicación de una Gestión de Calidad en las Instituciones de Educación Superior.....	22
1.2.2. Los riesgos de la satisfacción al cliente en una Institución de Educación Superior.....	23
1.2.3. Las Instituciones de Educación Superior y su relación con una Gestión de Calidad.....	23
1.2.4. Gestión de Calidad y los Principios de la Administración.....	25
1.3. Las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) para la Gestión Académica y Administrativa en una Institución Educativa.....	27
1.3.1. Herramientas de las TIC para una Gestión de Calidad.....	31
1.3.2. Las Plataformas ERP y LMS para la gestión de universidades.....	34
1.3.3. Beneficios de contar con una plataforma ERP para una Institución de Educación Superior.....	36
1.3.4. El ERP y el LMS mejoran la interacción entre estudiantes y docentes.....	39
CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO.....	41
2.1. Estrategia de Investigación.....	41
2.2. Técnicas e Instrumentos, Validación y Aplicación Piloto.....	43

2.3. Unidad de Análisis, Población, Muestra y Muestreo.....	47
2.3.1. Consideraciones para la determinación de una muestra en una investigación cualitativa.....	48
CAPÍTULO III: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	49
3.1. La información oportuna como soporte eficiente en el proceso de planificación.....	51
3.2. El factor humano es determinante en el impacto de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la institución.....	53
3.3. Una correcta aplicación de las TIC brindará a la institución de herramientas para la planificación de la gestión hacia el logro de sus objetivos.....	57
3.4. La evolución de las TIC en las IES está marcada por las exigencias que el mercado de la educación superior ha planteado en el tiempo.....	58
3.5. El impacto de las TIC en la institución implica cambiar la visión del trabajo a un modelo sistémico para el logro de la calidad institucional.....	60
3.6. La importancia actual de las TIC obliga a la institución a contar con ellas para el logro de una gestión eficiente orientada a la calidad del servicio brindado.....	62
Conclusiones.....	65
Recomendaciones.....	68
Referencias bibliográficas.....	70
Anexos.....	75