



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL**

**Plan estratégico para la mejora del servicio educativo en el
instituto de educación superior Ingenio Learning”, Lima, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE

Ingeniero Empresarial

AUTOR:

García La Riva, José Carlos (ORCID: 0000-0002-1711-9695)

ASESOR:

Dr. Casma Zárate, Carlos Antonio (ORCID: 0000-0002-4489-8487)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Estrategias y Planeamiento

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A la memoria de mi padre Lorenzo, el sacrificio de mi madre Salome y el aliento de mi esposa Rosana y mis hijos Estefanía, Lorena y Mathias.

Agradecimiento

En primer lugar, agradecer a Dios por haberme dado una familia maravillosa, a mis padres que con su esfuerzo y dedicación lograron que terminara mis estudios. A mis amigos y colegas que siempre tuvieron un mensaje de aliento para seguir creciendo.

Índice de Contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen.....	v
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.....	16
3.3. Escenario de estudio.....	16
3.4. Participantes.....	16
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.6. Procedimiento	17
3.7. Rigor científico.....	18
3.8. Método de análisis de datos	18
3.9. Aspectos éticos	19
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	20
5. CONCLUSIONES.....	24
6. RECOMENDACIONES	25
7. REFERENCIAS.....	26
8. ANEXOS	31
ANEXO-1 (Tabla de Categorización).....	27
ANEXO-2 (Horario de Clases).....	28
ANEXO-3 (Organigrama).....	29
ANEXO-4 (Cuestionario).....	30
ANEXO-5 (Cronograma de Implementación)	31
ANEXO-6 (Consentimiento Informado).....	32

Resumen

La presente investigación se ha desarrollado con la finalidad de proponer un plan de acción estratégico para mejorar el servicio educativo en el IES "Ingenio Learning-2021.

Para la presente investigación se consideró el enfoque cualitativo, el tipo de la investigación es aplicado, el diseño de investigación es fenomenológico y el método de análisis nemotécnico que nos permite poder codificar y estructurar la solución que lograra establecer la triangulación de la información recolectada.

Para la obtención de datos por motivos de la pandemia del covid-19 se utilizó el sistema de videollamada para recoger evidencias utilizando las técnicas de entrevista y el análisis de la revisión documental. Las entrevistas por videollamada se aplicaron a 2 directivos, 1 personal administrativo con contrato indeterminado y 1 personal docente a tiempo completo. Se formularon preguntas en base a la descripción de las categorías que se encuentran en la matriz de categorización (anexo-1).

Con la información obtenida de las entrevistas realizadas y el análisis de la revisión documental se procedió a la realizar la triangulación de datos y proponer el plan estratégico de acción estratégico.

Como aporte a la presente investigación se recomendó la implementación de la herramienta de gestión Balanced Scorecard para ayudar a agilizar y administrar de manera eficiente el plan estratégico de acción estratégico.

Finalmente, en las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación se concluye la inmediata implementación de un plan de acción estratégico para mejorar el servicio educativo en el IES "Ingenio Learning-2020

Palabras claves: Plan, estrategia, videollamada

Abstract

This research has been developed with the purpose of proposing a strategic action plan to improve the educational service in the IES "Ingenio Learning-2020.

For the present research, the qualitative approach was considered, the type of research is applied, the research design is phenomenological and the mnemonic analysis method that allows us to be able to code and structure the solution that will establish the triangulation of the collected information.

To obtain data for reasons of the covid-19 pandemic, the video call system was used to collect evidence using interview techniques and the analysis of the documentary review. The video call interviews were applied to 2 managers, 1 administrative staff with an undetermined contract and 1 full-time teaching staff. Questions were formulated based on the description of the categories found in the categorization matrix (Annex-1).

With the information obtained from the interviews carried out and the analysis of the documentary review, we proceeded to triangulate the data and propose the strategic plan of strategic action.

As a contribution to this research, the implementation of the Balanced Scorecard management tool was recommended to help streamline and efficiently manage the strategic action plan.

Finally, the conclusions and recommendations of this research conclude the immediate implementation of a strategic action plan to improve the educational service in the IES "Ingenio Learning-2020

Keywords: Plan, strategy, video call

I. INTRODUCCIÓN

En toda organización es importante que se planifiquen los objetivos y metas que se desean lograr durante un periodo de tiempo determinado y al finalizar se analizan los resultados obtenidos para ir mejorándolo, tratando de minimizar las amenazas y optimizar las fortalezas, todo esto no sería posible sino se diseña un plan estratégico con metas establecidas en base al rubro de la empresa.

Cada año las empresas se esmeran en mejorar sus servicios para captar nuevos clientes o fidelizar a los actuales, pero con planes de trabajo que son sostenibles y bien planificados. Con el inicio la pandemia del covid-19 en el 2020 muchas empresas se han visto en la necesidad de reinventarse y ofrecer a sus clientes otros tipos de servicios que no tenían en un inicio, pero era la única opción más viable para sostenerse económicamente y no cerrar. Dentro de este grupo están las instituciones educativas las cuales no estaban preparadas para cambiar su modalidad de enseñanza de presencial a la virtual, gran parte de los problemas que tuvieron en un inicio es que no contaban con los recursos tecnológicos de ofrecer una plataforma de interacción de sus docentes con los alumnos y la más importante la falta de conocimiento de los docentes en el uso de estas herramientas.

La planeación estratégica tiene su inicio en la década de los cincuenta donde las empresas empezaron a sentir el impacto de las innovaciones y cambios continuos del mercado, lo cual motivo que la solución a diversos problemas era en posicionarse en el mercado logrando un crecimiento interno ya que ello constituye el elemento vital para su crecimiento y logrando en el camino adaptarse a los cambios para lograr mayor eficiencia, eficacia, calidad en el servicio brindado, según nos comenta (Neira Loza & Tenelema Perez, 2017).

Según (Wong Altamirano, 2019) , La planificación estratégica es una técnica en la toma de decisiones que encaminan el futuro deseado de una organización, para ello se debe evaluar la situación presente de la organización y los factores internos y externos que ayuden a conseguir los metas planteados. En tal sentido, es una herramienta fundamental que nos permite tomar las decisiones adecuadas en cualquier organización.

Cada empresa tiene un modelo de plan estratégico que debe ser personalizado y programado, se realiza evaluaciones periódicas de los avances. Gracias a un plan estratégico se pueden marcar los objetivos de una empresa, un plan estratégico ayuda a mantener un mejor control del negocio y hace que la empresa sea consciente de sus debilidades y fortalezas.

Los fundamentos de un plan estratégico están enmarcados en: (a) Donde está mi empresa y donde deseo llegar, (b) Cuál es la visión y misión de la empresa, (c) Análisis actual de la empresa y del mercado de mi rubro, (d) Línea estratégica que se seguirá, (e) Definir los planes de acción y (f) Evaluación del cumplimiento y eficiencia de este.

Para la elaboración de un plan estratégico existen varios modelos entre los que podemos destacar : (a) Balanced Scorecard (Finanzas, Clientes, Procesos Internos y Formulación y Crecimiento), (b) Análisis FODA (Fortaleza, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), (c) Análisis PEST (Política, económica, sociocultural y tecnológicos), (d) Análisis de brechas (Estado actual, expectativa a futuro, brecha, mejorar) y (e) Análisis de capacidades VRIO (Valor, Raro, Inimitable, Organización), nos comenta en su artículo (Roncancio, 2018).

Ingenio Learning es un instituto de educación superior ubicada en la ciudad de Lima-Perú y que ofrece la carrera profesional de “Administración de Redes y Comunicaciones” en un periodo de 3 años, realizando 2 ciclos académicos por año. Al finalizar sus estudios los alumnos presentan un proyecto de investigación ante un jurado y si obtienen una nota aprobatoria mayor a 14 obtienen el título profesional a nombre de la nación para que se le reconozca como tal.

Por la pandemia sucedida en el 2020, muchas instituciones se han visto afectadas por la permuta de la enseñanza presencial a la virtual, los problemas más comunes mencionados por los alumnos de Ingenio en las encuestas virtuales realizadas durante los dos periodos académicos del 2020-1 y 2020-2 han sido la falta de equipos de cómputo con el suficiente hardware para poder desarrollar sus trabajos, la conexión a internet muy lenta, la falta de fluido eléctrico y la inexperiencia en el dictado de clases en modalidad online por parte de algunos docentes.

La presente investigación “Plan estratégico para la mejora del servicio educativo en el instituto de educación superior Ingenio Learning”, Lima, 2021”, tiene como Objetivo General, Proponer un plan de acción estratégico para mejorar el servicio educativo que se brindan en el IES “Ingenio Learning-2021. Objetivos Específicos, (1) Diagnosticar la situación actual del servicio educativo que se brinda en el IES “Ingenio Learning-2021”, (2) Diseñar el plan estratégico para el desarrollo de la mejora del servicio educativo en el IES "Ingenio Learning-2021", considerar en toda la investigación la abreviatura IES = Instituto de Educación Superior.

El plan estratégico en la mejora del servicio educativo tiene por finalidad proponer un plan de acción para mejorar los servicios académicos que permitan alcanzar las metas y beneficiar en el logro de las competencias que están enmarcados en los planes formativos profesionales, para ello debemos brindar a los estudiantes mejores herramientas que le permitan lograr las competencias que requieren las empresas cada vez más exigente de profesionales, pero para ello debemos diagnosticar la situación actual y diseñar el plan estratégico de mejora de tal forma que se logre gestionar eficientemente la administración de los recursos con los cuales cuenta la institución.

El plan estratégico tiene como objetivo fundamental identificar las fortalezas y debilidades de una empresa y formular las estrategias para optimizar las fortalezas y minimizar las amenazas.

En la actualidad en muchas instituciones de educación del Perú no se están aplicando mejoras en el servicio educativo que brindan a sus estudiantes y durante la pandemia ha sido todo un caos la implementación de las herramientas digitales para continuar brindando el servicio educativo, es por ello que mi investigación propone estrategias en el mejoramiento del servicio educativo ya sea presencial o virtual que brinda el IES Ingenio Learning.

Ingenio Learning es una unidad de negocio de la empresa de telecomunicaciones Optical Networks de Lima – Perú, esta unidad de negocio se creó como parte de los servicios agregados que ofrece Optical a sus clientes y colaboradores, antes de su creación Optical adquiría a otras instituciones educativas paquetes de cursos para brindárselos a sus clientes y/o colaboradores,

pero al ir creciendo su cartera de clientes el costo empezó a aumentar exponencialmente por lo cual decidió en el año 2016 presentar un proyecto al ministerio de educación de Perú para la autorización del funcionamiento de un instituto de educación técnica, con fecha 21 de Septiembre de 2016 el ministerio de educación de Perú autoriza el funcionamiento del instituto de educación superior privado "FUTURA" por un periodo de 6 años en el local ubicado en la avenida José Gálvez Barnechea N.º 641, Urbanización Corpac distrito de San Borja ciudad de Lima, para ofrecer la carrera profesional técnica de Administración de Redes y comunicaciones con una duración de (6) periodos académicos (2784 horas y 123 créditos), con una meta máxima de treinta y seis (36) estudiantes por periodo académico.

Ingenio Learning solo brinda la carrera profesional de "Administración de Redes y Comunicaciones" con una duración de 3 años divididos en 2 periodos académicos por año, al finalizar cada año de estudios los estudiantes obtienen una certificación modular y al finalizar los 3 años de estudios obtienen el título a nombre de la nación como "Profesional Técnico en Administración de Redes y Comunicaciones".

Desde el año 2017 que inició las actividades académicas del IES Ingenio Learning las clases se han brindado por la modalidad Blended que es una combinación del aprendizaje presencial y virtual, pero debido al confinamiento por la pandemia del covid-19 desde el mes de marzo del 2020 se modificó los horarios para que las clases se llevaran 100% en modalidad virtual y así nuestros alumnos no se vieran perjudicados con la continuidad de sus estudios.

En Ingenio los alumnos ya contaban con la experiencia en el uso de herramientas digitales para llevar sus clases de manera virtual, sin embargo, se vieron afectados debido a que muchos de ellos tenían problemas de conexión a Internet, equipos de cómputo de baja respuesta, licencia de software y otros más.

A partir del mes de mayo del 2020 se empezaron a tener muchas quejas por parte de los alumnos que indicaban que las clases eran muy monótonas y no están logrando adquirir las competencias establecidas en cada curso y empezaron a retirarse temporalmente hasta que las clases regresaran al modo presencial, es en

ese momento que la institución empiece a realizar encuestas en línea para conocer la satisfacción de los alumnos con el servicio brindado y tomar la decisión de elaborar un plan estratégico que permitieran mejorar el servicio educativo brindado hasta ese momento.

Actualmente muy pocas instituciones de nuestro Perú poseen la acreditación de calidad educativa otorgado por el SENEACE “Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la calidad educativa” (SINEACE, 2020) y el principal problema por cual no han sido acreditadas es porque las estrategias empleadas en los servicios educativos son muy deficientes o necesitan mejoras. Las mejoras que se propongan en la presente investigación serán de mucha utilidad no solo para el IES Ingenio Learning sino para toda institución educativa que desee mejorar sus estrategias en los servicios académicos y administrativos que brindan a sus estudiantes.

En la justificación del presente estudio, la justificación teórica afirma que en nuestros estudiantes tenemos el desarrollo y futuro de nuestro país y es por ello por lo que deben recibir una educación de calidad no importando la modalidad de enseñanza (presencial, semi presencial o virtual), la implementación de un plan estratégico nos permitirá mejorar los servicios educativos en el IES Ingenio Learning porque es una prioridad, ya que le permitirá formar profesionales con las competencias que el mercado laboral exige a pesar de tiempos de pandemia. Por su parte la justificación metodológica define que en la presente investigación se utilizó procedimientos y técnicas que nos proporciona la metodología de la investigación científica, las misma que buscan asegurar la acerbidad del levantamiento, procesamiento e interpretación de los datos recolectados (Fernandez Alvarez, 2020).

Se determino el siguiente objetivo general: Proponer un plan de acción para mejorar el servicio educativo en el IES Ingenio Learning, 2021. De la misma manera se establecieron los siguientes objetivos específicos: (1) Diagnosticar la situación actual del servicio educativo que se brinda en el IES Ingenio Learning, 2021, (2) Diseñar el plan estratégico para el desarrollo de la mejora del servicio educativo en el IES Ingenio Learning, 2021.

Limitaciones, (a) El no tener clases presenciales por la pandemia, se ha tenido que recurrir a realizar entrevista a través de videollamada, (b) Las observaciones para la mejora se han tenido que realizar revisando las grabaciones de las sesiones de clases, (c) Algunos alumnos y docentes no colaboraron en un inicio, pero con las llamadas por teléfono y envío de correo logramos que pudieran participar de las entrevistas a través de videollamadas.

El establecer un plan estratégico de una empresa no importando cual sea su rubro es esencial y beneficioso ya que se busca maximizar las oportunidades y minimizar las amenazas que lleven a una empresa a ofrecer mejores productos y satisfacer la demanda de sus clientes.

Por lo expuesto es indispensable la implementación y despliegue de un plan estratégico que posea un objeto de estudio definido y realista para aplicarlo en las estrategias de mejora en el servicio educativo planteado en la presente investigación.

II. MARCO TEÓRICO

(Laban Vargas & Montoya Duarte, 2018), en su estudio de la empresa Mi ángel dedicada a la venta de ropa por catálogo encontró que tiene políticas y controles no estructurados ni documentados para la comercialización de sus productos; es por ello que establece un Plan estratégico para incrementar las ventas para ello traza igualar las tareas que realizan los colaboradores empoderando al personal femenino en el área comercial con mejores herramientas digitales y así permita promocionar el catálogo de productos que ofrecen a sus clientes.

Nos comenta (Luna Carreño, 2016), en su investigación que la empresa de muebles “Classic” a pesar de contar con más de 10 años de experiencia en su sector sus áreas no cuentan con políticas de control incluyendo a los propietarios que no delegan las tareas para el cumplimiento y entrega de sus productos a tiempo, con el desarrollo de su Plan Estratégico contribuyo a mejorar la planificación, organización, dirección y control de la empresa, tanto de los trabajadores como de los propietarios, con ello logro posicionar y mantener a la empresa estratégicamente en el mercado de los muebles de su región.

En el estudio realizado por (Rodriguez Gomez & Bolaño Espitia, 2018), nos presenta el análisis de las estrategias de crecimiento utilizadas para la competitividad por las microempresas colombianas partiendo de la hipótesis de que utilizando estrategias de competitividad propicia el crecimiento de las microempresas en el país. La metodología que utilizo para su estudio es de tipo documental en el cual se realizó una revisión bibliografía recolectada mediante fichas de investigación de las variables objeto de estudio, con un diseño no experimental ya que no se pretende manipular las variables. Los resultados de esta investigación se describieron teóricamente y se agruparon por variables entre las cuales se encuentran estrategias de crecimiento, competitividad y la población objeto MIPYMES, todos lo anterior con la finalidad de analizar las variables y articularlas para generar recomendación que puedan contribuir al crecimiento de las MIPYMES en Colombia.

La empresa LAP especialista en análisis de datos como estudio de mercado carece de un modelo de gestión que le permite llegar a sus metas a largo plazo,

(Hernández Morales, Tiuso Hernández, & Vargas Rojas, 2020) en su estudio identifica que debido a la falta de interés de los directivos de formalizar un plan estratégico que les permita crecer y cumplir sus metas, elabora un FODA el cual al implementarlo logra un mayor compromiso por parte de los directivos en aplicarlo y llegar a las metas propuestas.

Según (Cárcamo Munguía, 2019), Publidel una empresa nacional que se creó hace más de 10 años que pertenece al sector comercial publicitario ubicado en la ciudad de Managua-Nicaragua carece de un plan estratégico efectivo para seguir creciendo y es por ello que desarrollo un plan estratégico para alcanzar los objetivos estratégicos que se plantean la empresa aplicando la matriz FODA y las cinco fuerzas competitivas de Porter.

Todo ser humano desde que nace va aprendiendo de acuerdo a su desarrollo. Una vez llegado el momento de asistir a una escuela será de suma importancia ya que podrá adquirir conocimientos, habilidades, valores y realizar asociaciones que hace posible su desenvolvimiento en su entorno social y familiar. Según lo expuesto es importante que las estrategias de aprendizaje faciliten poner en práctica los conocimientos previamente asimilados (Arroyo Valenzuela & Luque Ayala, 2018).

Gran parte de las instituciones de educación de nuestro país no cuentan con estrategias eficientes de aprendizaje que permitan a sus estudiantes lograr las competencias que le permitan afrontar con éxito sus estudios y además ser empleables en su especialidad, el no tener claro estas estrategias tendrá como resultado una formación incompleta, por lo expuesto es indispensable que la estrategias de aprendizaje sea el foco de investigación más dominante ya que facilitara un proceso de aprendizaje eficaz (Gamboa Becerra, 2019).

Según (Reyes-Yanac, 2015), nos refiere que es indispensable que el educador domine de estrategias de aprendizaje lo cual permitirán a sus estudiantes elaborar planes que le permitirán un sobresaliente rendimiento académico y un aprendizaje para toda la vida.

A través de las estrategias de aprendizaje los alumnos logran mejorar sus hábitos para el mejor uso de la información adquirida en las aulas de clases. Estos

hábitos le permitirán adquirir nuevas habilidades logrando tener éxito en el ámbito académico y social. Es indispensable que tanto la escuela y el docente deben brindar el uso de dichas estrategias para lograr el objetivo fundamental de toda institución educativa que es que sus estudiantes puedan construir y reconstruir el conocimiento adquirido en la escuela (Buelvas Mendoza, 2018).

Uno de los problemas sociales de mucha preocupación para los diversos profesionales incluyendo las esferas políticas es el bajo nivel académico brindado por las instituciones educativas, los gobiernos tienen una tarea muy importante por resolver y la toma de decisiones correctas para la obtención de mejores resultados con rendimientos académicos competitivos (Cumapa Tuanama, 2017).

Coincido con el autor (Serrano Quispe, 2014), Actualmente gran parte de los alumnos de instituciones educativas tienen muchas dificultades al iniciar sus estudios ya que la ausencia de escucha en los primeros años de existencia tales como no haber sido parte de talleres o trabajos en equipo haga que piense que él puede solucionar todo, sin embargo en el desarrollo de su carrera se da cuenta que no logra sobresalir académicamente y ser competente en su especialidad, por ello las instituciones de educación requieren de información fiable para incorporar en su plan de estudios estrategias de aprendizaje la cual le permita brindar una educación de calidad y potenciar las habilidades de sus estudiantes para que logren alcanzar sus metas.

Nos dice (Pastor Arenas, 2019), La educación en el presente siglo prioriza que el estudiante es el actor principal en la fase de enseñanza y aprendizaje, por ello la implementación de estrategias de aprendizaje es prioritario ya que permitirá al estudiante afrontar con éxito sus estudios y la demanda de la sociedad. Dentro de este proceso de enseñanza y aprendizaje se debe incluir habilidades blandas, emprendimiento, autoaprendizaje, liderazgo, trabajo en equipo, comunicación, resolución de problemas, gestión del tiempo y habilidades organizativas. Es importante que la producción de conocimiento sea intensa para que el estudiante logre utilizar los tipos de estrategias de aprendizaje adquiridos y aplicarlos cuando sea necesario.

El sistema de educación en Perú es bastante diverso con respecto a la calidad del servicio que brindan a los estudiantes, hay instituciones de educación públicas y privadas, las cuales tienen diversos problemas para brindar un servicio de calidad a sus estudiantes, dentro de estos problemas podemos destacar principalmente la falta de profesionales con especialidad en pedagogía, es decir la mayoría de los docentes que dictan en estas instituciones tiene un grado académico de institutos y/o universidad pero adolecen de una especialización en pedagogía lo cual limita a que sus enseñanzas puedan lograr satisfacer lo que el alumno requiere para aprender una materia.

Otro de los problemas es que las instalaciones donde se brinda el servicio educativo no es el adecuado para la enseñanza, esto con mayor notoriedad en las zonas rurales, el gobierno peruano ha dejado por muchos años descuidado la infraestructura mínima con la cual debe contar un centro de educación, hoy en día con el avance de la tecnología es indispensable que los centros de educación en todos sus niveles deben contar con equipos de cómputo e internet para poder llevar a cabo sus clases y también reforzar los conocimientos adquiridos.

“Desde el año 2018 el gobierno peruano a través del Ministerio de Educación (MINEDU) dispuso el plan de licenciamiento de los institutos superiores de educación para que mejoren las condiciones básicas de calidad, este es el primer paso para asegurar una educación de calidad y al alcance de todos los peruanos. Los institutos se han visto en la necesidad de implementar un conjunto de acciones que aseguren a sus estudiantes una educación de calidad y por ende que respondan a las necesidades de la demanda laboral nacional, regional y local” (MINEDU, 2019).

Todo fin que se alcance requiere de una adecuada estrategia para ser llevado a cabo.

Una estrategia está conformada por un grupo de reglas que nos aseguran el éxito de una tarea a realizar. En todos los niveles de nuestras vidas aplicamos estrategias como ejemplo: en los deportes, en los juegos, en los negocios, en la guerra, etc., en todas ellas aplicamos un conjunto de reglas que nos llevarán a

conseguir el éxito deseado. ¿Por lo tanto en la educación en sus diversos niveles es necesario aplicar estrategias?, nos dice (Barbero Barrios, 2018).

Según (Acevedo Rodríguez, 2016), Una de las estrategias mejor utilizadas por las instituciones educativas es la premiación al rendimiento académico de sus estudiantes brindándoles becas de estudios, diplomas y otros tipos de reconocimientos. Para las instituciones educativas es primordial que sus estudiantes logren las competencias de su especialidad para poder desenvolverse en las empresas que solicitan sus servicios y es por ello que para estas instituciones es una medida primordial el rendimiento académico de sus estudiantes, sin embargo en estos tiempos de pandemia muchas instituciones privadas se han visto afectadas por la disminución de sus estudiantes y por ende la disminución de sus ingresos por lo cual han tenido que reestructurar sus reglamentos con respecto al otorgamiento de becas. Concluyo en base a lo expuesto que las instituciones educativas especialmente las privadas deben replantear sus estrategias de reconocimiento al rendimiento académico para no verse afectadas ni académica ni económicamente.

En un estudio sobre estrategias como herramientas de enseñanza y aprendizaje realizado por (Sánchez, 2017), se aplicó un cuestionario a un grupo de docentes de una universidad sobre la estrategia de la fase introductoria a sus cursos, se concluyó que más del 75% de docentes tenían muy claro la estrategia focal introductoria para activar conocimientos previos dentro de los cuales estuvo la lluvia de ideas. Por lo expuesto se puede concluir que los docentes deben conocer en amplitud en que áreas sus alumnos podrán poner en práctica lo aprendido durante sus estudios de carrera, los planes de estudios de cualquier carrera profesional deben incluir los métodos de enseñanza y aprendizaje, las metas y objetivos y la forma de medir su efectividad, estas son las estrategias.

Según (Franco Arrastio, 2014), comenta que los docentes a pesar de tener una formación académica deben incluir en ellas diversos tipos de estrategias que les permitan interactuar mejor con sus estudiantes. Nos dice que es el docente quien deberá decidir en qué momento aplicar cierto tipo de estrategia para que los conocimientos brindados en clases queden muy claros, por último, recomienda que

las fuentes de información informales no se descarten y hago uso de todo material formal o informal.

Las herramientas digitales se han reinventado exponencialmente durante el año 2020 por el problema del covid-19 ya que su uso se ha vuelto indispensable para que las instituciones educativas de todos los niveles sigan brindando servicios a sus estudiantes. Actualmente existe diversas herramientas digitales muchas de las cuales son de gratuitas y otras de pago, la diferencia entre ambas es el soporte técnico que brindan ante una eventualidad o problema, pero ello no quiere decir que las herramientas digitales gratuitas sean de menor rendimiento que las de pago. En el caso de Perú desde el mes de marzo del 2020 que se decretó la suspensión de las clases presenciales muchas instituciones educativas no estuvieron preparadas para el cambio a modalidad virtual y tuvieron que suspender sus labores en algunos casos hasta por 3 meses mientras lograban capacitar a sus docentes y alumnos a la nueva modalidad virtual. Desde un inicio hubo muchos problemas que hicieron que muchos alumnos dejaran de estudiar ya que no contaban con los medios para poder seguir sus clases virtuales, podemos destacar algunos de ellos: falta de internet, computadora con recursos de hardware muy básicos, falta de energía eléctrica, etc. Sin embargo, con el transcurrir de los meses el nuevo modelo educativo virtual fue ganando mayor aceptación y hoy en día es nuestra nueva realidad. Gran parte de las instituciones educativas en Perú han tenido que realizar una gran inversión en recursos informáticos para que la continuidad de sus servicios no se vea afectado.

Como recurso adicional de las clases impartidas en las instituciones educativas de Perú se tuvo se implementar en ciertos cursos herramientas de gamificación con la cual se lograba que el alumno mejorara su rendimiento, en las clases el foco principal de la clase ya no era el docente sino el alumno, se logró que las clases fueran más amenas y los estudiantes captaran mejor la atención de los temas expuesto duración la sesión de clase virtual, se mejoró mucho en la concentración y especialmente en las relaciones sociales. Con la implementación de la gamificación se logró que las tareas encomendadas fueran un reto para los estudiantes ya que cada tarea parecía similar a un videojuego donde hay que

superar niveles y esto se hizo con más notoriedad en los niveles básicos de educación.

Uno de los problemas que más impacto en la continuidad de los estudios en todos los niveles de educación en Perú durante la pandemia fue la falta de comunicación directa hacia los estudiantes esto debido a que el personal administrativo que laboraba presencialmente solo respondía consultas a través del correo electrónico, pero estas eran tardías y sin resultados a cortos plazos.

En muchas instituciones educativas debido al aislamiento por la pandemia del covid-19 se optó por la implementación de plataformas digitales con las cuales continuaran con su servicio educativo, dentro de estas soluciones están las nubes privadas que es un modelo remoto de gestión de servicios e infraestructura que se brinda en una red bajo demanda a los clientes, sin restricción de dispositivos y tiempo, (Cornejo Orellana & Díaz Escalante, 2015).

En el IES Ingenio Learning la implementación de una nube privada logro incrementar los servicios, rapidez y eficiencia que demandan los estudiantes para poder continuar con sus estudios.

Las herramientas digitales forman parte de los servicios que han permitido que las empresas que requiere comunicación con sus clientes puedan tener continuidad de sus negocios. En las instituciones de educación ha sido primordial evaluar cuales son las herramientas digitales que se adaptan mejor a sus docentes y estudiantes.

En la tesis doctoral de (Venegas Orrego, 2017) plantea la implementación de una selección de herramientas digitales para la enseñanza en el nivel primario y logra obtener una valoración positiva por parte de los estudiantes hacia el curso de matemáticas, en su estudio se concluye que gracias a la implementación de las herramientas digitales los estudiantes valoran que el curso de matemáticas es una disciplina útil para la vida.

En el Perú existe mucha desigualdad por las diversas brechas existentes en salud, educación e ingresos, siendo las poblaciones rurales las más afectadas y esto tiene su base en la resiliencia la cual es la capacidad de la persona afrontar de manera éxitos todos los problemas a los que se enfrente.

En un artículo de investigación publicado (Meza-Cueto, L.; Abuabara-Moya, N.; Pontón-Villareal, D.; Ortega-Mercado, F.; Stave-Mendoza, F., 2020) se buscó establecer una relación entre la resiliencia y el desempeño académico en un grupo de estudiantes en condiciones de vulnerabilidad, sus conclusiones fueron que la empatía y el factor humano potencia el desempeño académico.

En el IES Ingenio Learning la falta de implementación de un código de convivencia virtual no ha permitido que se alcance las metas académicas y financieras que se obtuvieron en años anteriores con el servicio presencial, por ello la prioridad en su implementación ya que en ella se establecerán las reglas durante este tiempo de pandemia para el personal administrativo, docente y especialmente estudiante, con ello se evitara que la continuidad de los servicios que brinda se vea afectados.

Otro de los puntos importante para la toma de decisiones oportunas del IES Ingenio Learning es la formulación de estrategias para Optimizar Fortalezas y Minimizar Amenazas basado en la matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) una herramienta estratégica para analizar la situación actual de una empresa y brindar un diagnostico para la toma de decisiones oportunas (Rosales García, Katherin Madeleine; Zapatta Castro, Mariuxi Melanni;, 2020).

Según (Oyola Chinga, 2019),En la actualidad muchas instituciones públicas y privadas cuentan con un plan estrategia que muchas veces fallan por el alineamiento, gestión e implementación de las estrategias en base a sus indicadores, pero estas se pueden gestionar mejor con una herramienta como el Balanced Scorecard.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación posee el enfoque de tipo cualitativo ya que se basa en evidencias orientadas a la descripción con el fin de comprender y detallarlo a través de la aplicación de métodos y técnicas que surgen de sus concepciones y fundamentos epistémicos (Sánchez Flores, 2019).

El tipo de la investigación es aplicado, según (Arias, 2017), nos señala que la investigación aplicada toma como punto de partida y sustento el conocimiento de la ciencia para aplicarlo a la solución del problema, teniendo en cuenta que los resultados se emplean inmediatamente a corto plazo para dar solución a problemas de índole social, administrativos, educativos, salud y otros. En el presente trabajo de investigación se busca recoger, a través de los conceptos de diversas fuentes, información y experiencias para su posterior interpretación en relación con el tema planteado.

El diseño de investigación es fenomenológico ya que se encuentra debidamente estructurado y mantiene la congruencia entre la orientación cualitativa, la pregunta de investigación, el método de recolección de datos y su respectivo análisis. La vertiente fenomenológica utilizada en la presente investigación es la descriptiva ya que se enfoca en metodología del análisis documental y método de entrevista, (Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P., 2014).

El método de análisis nemotécnico permite poder codificar y estructurar la solución que lograra establecer la triangulación de la información.

Según (Okuda Benavides, Mayumi, & Gómez-Restrepo, Carlos, 2005), la triangulación de información será válida si las preguntas de la investigación, su claridad, la base teórica del estudio, la descripción clara y completa la forma como se analizaron son marcadores que dan alguna idea de las fortalezas y debilidades de cualquier estudio cuantitativo. la triangulación más que un método de validez debe ser vista como una alternativa de validación. la triangulación es una herramienta enriquecedora que le confiere a un estudio rigor, profundidad,

complejidad y permite dar grados variables de consistencias a las variables, a la vez permite reducir sesgos y aumentar la comprensión de un fenómeno.

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.

En la presente investigación las categorías nos ayudaran a ir explicando el problema planteado, al categorizar se busca reducir la información de la investigación con la finalidad de expresarla y describirla de manera conceptual, la categorización forma parte fundamental en el análisis e interpretación de los resultados de la investigación cualitativa.

En la presente investigación las categorías establecidas en la matriz de categorización (ver anexo-1) evalúa: (a) El análisis de los procesos internos que corresponde a evaluar las Fortalezas y Debilidades que forman parte de la matriz FODA según (Ascuña Arenas & Maldonado Pacheco, 2019) y (b) El plan de acción estratégica que corresponde a evaluar la formulación de estrategias para optimizar Fortalezas y minimizar Amenazas que son parte de la matriz FODA según (Peñañiel Nivelá, Gonzalo Arturo, Acurio Armas, Jorge Antonio, Manosalvas Gómez, Luis Rodolfo, & Burbano Castro, Betty Elizabeth., 2020)

3.3. Escenario de estudio

El escenario de estudios es el Instituto de Educación Superior Ingenio Learning ubicado en la ciudad de Lima - Perú.

3.4. Participantes

Los participantes de la presente investigación fueron 1 docente a tiempo completo, 1 administrativo con contrato indeterminado y 2 directivos.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Entrevista, dentro del quehacer cualitativo una de las herramientas de mayor eficacia es la entrevista las cuales son elaboradas por sujetos mediante sus relatos, experiencias y oratoria (Troncoso Pantoja & Amaya Placencia, 2016).

Revisión Documental, la revisión documental es la acción de recolectar datos cualitativos sobre puntos de vista, necesidades, percepciones, expectativas y motivaciones de varios individuos de forma simultanea (Bostan, 2015)

Como herramienta de ayuda en el desarrollo del conocimiento la revisión documental constituye un elemento motivador para la elaboración de proyectos de investigación de los estudiantes con lo cual los posibilita a producirlo y exponerlos ante la comunidad académica nacional e internacional fundamentado en la utilización de fuentes fidedignas de base de datos reconocidas (Dustin Gómez, 2017).

En la presente investigación se hará uso de la entrevista y revisión documental para lograr los objetivos establecidos en la matriz de categorización. En el caso de la entrevista por efecto de la pandemia toda actividad académica se está realizando desde marzo del 2020 hasta la fecha de la elaboración de la presente investigación en modalidad remota, motivo por el cual la entrevista se ha realizado a través de videollamadas.

3.6. Procedimiento

El procedimiento de la investigación está basado en entrevistas través de videollamadas y una revisión documental de las categorías establecidas en la matriz de categorización que se adjunta en anexo-1.

Para llevar a cabo las entrevistas se tuvo que programar videollamadas y se envió una notificación a las cuentas de correo de los participantes para que pudieran participar en la fecha y hora acordada. Adicionalmente se estableció una fecha adicional en caso no pudieran participar de la videollamada en la fecha y hora ya establecido, en algunos casos ya vencido la fecha limite se volvió a contactar con los participantes para hacerles recordar que su participación era muy importante ya que permitiría implementar las mejoras del servicio educativo. Según el tipo de participante (Directivo, docente y/o administrativo) se plantearon las preguntas que se hicieron en la videollamada, según lo diseñado en la matriz de categorización (anexo-1).

En el caso de la revisión documental se solicitó a la dirección general del IES Ingenio Learning la asignación de un personal administrativo que proporcionara la información solicitada según lo establecido en la matriz de categorización (anexo-1) para tener datos que nos permitiera diagnosticar la situación actual del servicio educativo que se brinda en la institución. Todas las recomendaciones que se brindan en esta investigación serán de mucha ayuda en los planes estratégicos de la institución.

3.7. Rigor científico

Nos dice (Rosado, 2020), que el rigor científico engloba todas las partes de una investigación incluyendo las preguntas, la definición y la designación del método de contrastación. Dentro del rigor es indispensable perseverar el registro de actuación o protocolizar. Los argumentos que se incluyan deben ser probado es decir deben basarse en evidencias verdaderas, por ello la importancia en la explicación detallada de la metodología que todo investigador debe tener en cuenta.

En la presente investigación el rigor científico está basado en la credibilidad, confirmabilidad y coherencia de los datos expuestos.

3.8. Método de análisis de datos

Para lograr los objetivos del estudio el análisis de datos debe realizar las operaciones a las cuales el investigador someterá para obtener los resultados, pero deberían ser de manera rígida. La recolección de datos preliminar puede mostrar problemas y dificultades que se desactualizaran la planificación inicial del análisis de datos. Pero hay que tener en cuenta que es muy preponderante planificar los aspectos principales del plan de estudio en función de la verificación de cada una de las categorizaciones establecidas (SUR, s.f.).

En el presente trabajo de investigación al ser del tipo cualitativo: los datos son presentados de manera verbal (o gráfica) como los textos de entrevistas, las notas y los documentos de observación.

3.9. Aspectos éticos

La presente investigación tiene como aspecto ético primordial el respecto por la autoría de las fuentes consultadas y de las normas de redacción establecidas.

Según Aristóteles la palabra ética proviene del significado “habito” o “costumbre”, esta vinculación de estos dos términos es destacada en la ética aristotélica: el carácter se forma a través del hábito o la costumbre (Ortiz Millán, 2016).

En la investigación cualitativa hay que considerar como aspectos éticos fundamentales el valor social, valor científico, condiciones de dialogo autentico, consentimiento informado y respecto a los participantes.

4. RESULTADOS Y DISCUSION

Para la descripción de resultados se utilizó el método de triangulación de datos y el análisis nomotético para lograr este fin se utilizó la técnica de entrevistas e instrumentos de recolección de datos que ayudaron a conseguir respuestas al objetivo general que fue Proponer un plan de acción estratégico para mejorar el servicio educativo en el IES “Ingenio Learning-2021.

En cuanto al objetivo específico: Diagnosticar la situación actual del servicio educativo que se brinda en el IES “Ingenio Learning-2021”, nos permitió analizar los procesos internos y evaluar las fortalezas y debilidades, para ello se realizaron entrevistas a través de videollamadas obteniendo como resultado lo siguiente:

Se entrevisto a un docente a tiempo completo quien nos indicó que la implementación de las herramientas digitales desde que inició sus operaciones la institución en el año 2017 ha permitido que a pesar de la pandemia el servicio educativo haya tenido continuidad y no haya aumentado la deserción, adicionalmente la implementación en el 2020 de una nube privada para que los alumnos tengan acceso a todos los recursos que requieren para desarrollar sus prácticas de los cursos de especialidad de la carrera de redes ha sido de mucha utilidad y ha permitido que los alumnos continúen sus estudios sin dificultad. En mi opinión puedo dar fe que en la revisión documental de la institución encontramos que en los horarios de clases de la carrera de redes (anexo-2) ya tenía implementado en los cursos de empleabilidad el dictado a través de plataformas digitales lo cual ha permitido a la institución seguir con su servicio a pesar de la pandemia y coincido con el artículo de (De Pablos, J.M., Colás, M.P., López Gracia, A. y García-Lázaro, I., 2019), donde resalta que la implementación de herramientas digitales busca implantar una enseñanza más sostenible y escalable.

Con respecto a la misión, visión y valores de la institución se entrevistó a un personal administrativo con contrato indeterminado quien nos comentó que a pesar de estar laborando desde el inicio de las actividades de la institución conoce muy poco o casi nada de la misión, visión y valores que son la razón de ser de la empresa, yo opino que es fundamental que los empleados de cualquier organización tengan muy presente en su quehacer diario que la misión (la razón de

ser), visión (objetivo futuro) y valores (ética) de la empresa donde labora forma parte de la cultura organizativa y es la que va a permitir crecer y lograr las metas que se ha trazado la empresa, estos tres factores deben reflejar un único propósito y coincido con el artículo de (Velasco, 2020), quien nos dice que para lograr los objetivos de toda empresa es necesario conocer los tres factores claves misión, visión y valores sin los cuales es imposible sostenerse y crecer.

En lo que respecta al código de convivencia se entrevistó a un docente a tiempo completo y nos manifestó que falta reglamentar las actividades virtuales para poder garantizar la armonía y respeto durante el desarrollo de las clases, en muchos casos se detectaron que alumnos no pertenecientes a la clase están participando ya que unos de sus compañeros le pasaron el link de la sesión, otros problemas detectados fueron: impuntualidad, justificaciones de inasistencia sin sustento alguno, habilitación del micrófono o cámara sin permiso del docente, etc., por lo tanto es indispensable que se comunique por los medios oficiales de la institución a todos los alumnos, docentes y administrativos las reglas de convivencia en estos tiempos de pandemia. En mi opinión es muy importante que una institución educativa cuenta con reglas de convivencia claras y comprensibles las cuales deben ser obligatorias y coercitivas y en caso de incumplimiento se emita la sanción correspondiente y coincido con (Paz Nacusse, 2017), quien nos recalca que las normas de convivencia en entornos virtuales nos permitirán mejorar el respeto, responsabilidad, empatía, conciencia, actitud y una convivencia digital en un ambiente sano y pacífico.

En cuanto al objetivo específico: Diseñar el plan estratégico para el desarrollo de la mejora del servicio educativo en el IES Ingenio Learning, 2021, se realizó entrevistas virtuales a 2 directivos y nos expresaron lo siguiente:

El gerente general nos comentó durante la videollamada que a pesar de la pandemia hubo un crecimiento de 15% de matrículas en el segundo periodo académico del 2020 en la relación al mismo periodo del año 2019, también la deserción en el periodo académico 2020-2 fue de solo del 10% lo cual ha permitido que el grupo corporativo al cual pertenece Ingenio le aprueben para el año 2021 un presupuesto mayor en 25% con respecto al año 2020, la principal inversión estará en aumentar la capacidad y servicios de la nube privada con la cual cuenta Ingenio,

esta nube privada permite que los alumnos se puedan desarrollar sus prácticas de laboratorios sin necesidad de tener que repotenciar sus computadores. En mi opinión estoy convencido que la educación es una inversión y no un gasto y cuando esta inversión está bien gestionada los frutos no tardan en llegar y me baso en el artículo de (Economía, 2020), quien nos indica que ante la llegada del covid-19 el modo de enseñanza cambio en el Perú y a pesar de la implementación de un sistema educativo en corto tiempo hay que capitalizar los aprendizajes en busca de un plan que brinde igualdad de oportunidades para todos los estudiantes de las diversas zonas del país y es por ello que se requiere la participación del sector privado en invertir conjuntamente con el gobierno en el mejoramiento de instituciones educativas públicas a través de obras por impuestos.

En cuanto a la acreditación institucional el Director Gerente de Ingenio Leaning nos comentó durante la videollamada que al estar supervisados por el Ministerio de Educación (MINEDU) tienen que pasar por un proceso llamado licenciamiento el cual verifica las condiciones básicas de calidad para brindar el servicio educativo, a Ingenio le correspondía presentar su expediente en abril del 2020 pero debido a la pandemia del covid-19 se suspendió todo trámite de licenciamiento hasta nuevo aviso, sin embargo el personal a tiempo completo conjuntamente con el personal directivo académico han estado realizando mejoras en el expediente para tenerlo listo en cuanto se reinicien los trámites por parte del MINEDU, adicionalmente la institución ha venido firmando acuerdo con las empresas más importantes de Redes y Comunicaciones a nivel internacional como Cisco, Fortinet, Huawei, Ciberseguridad de Palo Alto entre otras la cual les permite que los cursos de especialidad de la carrera de Administración de Redes y Comunicaciones estén alineados a las certificaciones oficiales que brindan estas empresas, esto permite que los egresados de Ingenio tengan las competencias que exigen en los empleos las empresas del área de redes. En mi opinión creo que a pesar de no estar licenciados la firma de convenios con empresas del rubro de redes hace que la institución este unos pasos más adelante que otras.

Durante la videollamada ambos directivos nos comenta que gracias a la implementación de la nube privada "Nova Cloud" le ha permitido que los estudiantes tengan capacidad de autogestión de su aprendizaje ya que el servicio se encuentra

disponible durante las 24 horas del día los 365 días del año lo cual les permite realizar los laboratorios cuantas veces necesario con el fin de aprender lo visto en clase, adicionalmente esta nube les permite desarrollar prácticas de laboratorios en equipo con el fin de retroalimentarse uno del otro. Por mi parte me encuentro convencido que este tipo de soluciones implementado por Ingenio Learning es solo su punto de partida para posicionarse como una de las instituciones educativas del Perú que prepara a los estudiantes con las mejores competencias en la especialidad de profesionales técnicos en redes y comunicaciones y coincido con el artículo de (Chaves-Barboza, 2014) , que nos recalca que la autogestión del aprendizaje se basa en la acción de activar y mantener los procesos afectivos y conductuales con el fin de alcanzar los objetivos del aprendizaje.

5. CONCLUSIONES

1. En la presente investigación nos planteamos como objetivo general proponer un plan de acción para mejorar el servicio educativo en el IES Ingenio Learning, 2021. Los resultados de este trabajo nos confirman que es necesario la creación de un plan de acción estratégico en mejora de los servicios educativos que brinda la institución, sin embargo, los resultados obtenidos se deben tomar con cautela ya que debido a la pandemia del covid-19 debe considerarse diversos escenarios de implementación (presencial, semi presencial y virtual).
2. Con respecto al primer objetivo específico: Diagnosticar la situación actual del servicio educativo que se brinda en el IES Ingenio Learning, 2021, se evaluaron los procesos internos tales como las fortalezas y debilidades y la recomendación es que sigan empleando las herramientas digitales actuales así como la nube privada que ha permitido que el nivel de deserción disminuya a pesar de estar en pandemia, sin embargo es necesario una difusión de la misión, visión, valores y código de convivencia entre todo el personal y alumnos de la institución para lograr un ambiente de respeto entre todos.
3. En lo que respecta al segundo objetivo específico: Diseñar el plan estratégico para el desarrollo de la mejora del servicio educativo en el IES Ingenio Learning, 2021, se concluye que los directivos propongan el plan de acción estratégico al grupo corporativo en base a la información proporcionada y que el presupuesto aprobado sea distribuido según los resultados obtenidos ya que permitirá mejorar los servicios que actualmente brinda Ingenio.
4. Como trabajo futuro es indispensable revisar y proponer cambios al plan estratégico cada año el cual permitirá que la empresa logre cumplir las metas trazadas. El apoyo de los directivos y todo el personal docente y administrativo será primordial para que el plan estratégico se lleve a cabo con efectividad.

6. RECOMENDACIONES

A los directivos del IES Ingenio Learning según lo expuesto en la presente investigación se recomienda:

Garantizar y potenciar el uso 24x7 de la nube privada con la cual cuentan ya que esta herramienta beneficia enormemente a los estudiantes al igual que las herramientas digitales con las cuales cuentan actualmente, pero es indispensable que se establezca dentro de su reglamentación que al retornar las clases presenciales estas herramientas se seguirán utilizando como un complemento a las clases que se dictaran en las aulas.

En cuanto a la misión, visión y valores la gerencia general debe establecer políticas para difundirlas con todo el personal de la institución, en lo personal propondría un espacio de comunicación con todo el personal para resolver sus dudas y escuchar sus sugerencias para mejoras, otra opción es involucralos y que perciban a la misión y visión como un logro personal y no solamente de la institución, es recomendable que estos mensajes estén presente en forma constante por todos los medios de comunicación posibles de la institución.

En relación al código de convivencia resulta con urgencia que se añada al reglamento académico actual ya que ello permitirá un mejor escenario de trabajo y respeto entre el personal y alumnos.

El presupuesto aprobado para el presente año 2021 debe priorizar su inversión en potenciar la nube privada y la adquisición de herramientas virtuales que complementen las que ya se utilizan en la institución.

En cuanto a la acreditación institucional es muy importante que la institución tenga convenios con empresas del rubro de Redes ya que ello permitirá a los alumnos tener mejores competencias para lograr un puesto de trabajo o tal vez crear su propia empresa.

Por mi parte recomiendo hacer uso de la herramienta Balacend Scorecard la cual permitirá una mejor gestión de las estrategias y enlazar los indicadores y objetivos para cumplir con éxito lo planificado.

7. REFERENCIAS

- Acevedo Rodríguez, M. (02 de 2016). ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE, CON RELACIÓN AL RENDIMIENTO ACADÉMICO Y TIEMPO EN ALCANZAR EL GRADO UNIVERSITARIO EN ENFERMERÍA. Malaga, España.
- Alejo Méndez, L. Z. (2020). HERRAMIENTAS WEB 2.0 EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE. Lima, Perú.
- Arias, F. (2017). Efectividad y eficiencia de la investigación tecnológica en la universidad. *RECITIUTM*, 83. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Fidias_Arias_Odon/publication/320130761_Efectividad_y_eficiencia_de_la_investigacion_tecnologica_en_la_universidad/links/59cf973a4585150177ee1be5/Efectividad-y-eficiencia-de-la-investigacion-tecnologica-en-la-universid
- Arroyo Valenzuela, J. L., & Luque Ayala, R. A. (2018). Estrategias de aprendizaje y rendimiento académico en estudiantes. Lima, Lima, Perú.
- Ascuña Arenas, M. S., & Maldonado Pacheco, O. A. (06 de 2019). Propuesta de Mejora en los Procesos Internos de la Pizzería ABC para su Crecimiento con Franquicias en el Mercado Internacional. Arequipa, Lima.
- Barbero Barrios, M. (2018). Estrategias de aprendizaje y rendimiento a través de la metodología CAIT. Madrid, Madrid: España.
- Bostan, C. G. (2015). Focus-group research on modern techniques and multimedia tools implementation in teaching practice. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 1444-1450.
- Buelvas Mendoza, E. (2018). ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE Y RENDIMIENTO ACADEMICO EN LOS ESTUDIANTES DE 9º DE BASICA SECUNDARIA EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE EL CARMEN DE BOLIVAR – COLOMBIA. Lima, Lima, Perú.
- Cárcamo Munguía, K. (11 de 2019). Propuesta de planeación estratégica en el área administrativa de la empresa Publidel ubicada en Managua, para el periodo 2019 – 2020. Managua, Nicaragua.
- Chaves-Barboza, E. (2014). Autogestión del aprendizaje en la investigación educativa sobre Entornos Personales de aprendizaje (PLE): Una revisión de literatura. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/301959955_Autogestion_del_aprendizaje_en_la_investigacion_educativa_sobre_Entornos_Personales_de_aprendizaje_PLE_Una_revision_de_literatura
- Cornejo Orellana, A. M., & Díaz Escalante, C. F. (2015). Análisis, Diseño e Implementación de Cloud Computing para una Red de Voz sobre IP. Cuenca, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7921/1/UPS-CT004762.pdf>

- Cumapa Tuanama, B. (2017). RELACIÓN ENTRE LA METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA CON EL RENDIMIENTO ACADÉMICO DE LOS ESTUDIANTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 0180 “SEÑOR DE LOS MILAGROS” BELLAVISTA. Juanjui, San Martín, Perú.
- De Pablos, J.M., Colás, M.P., López Gracia, A. y García-Lázaro, I. (2019). Uses of digital platforms in Higher Education from the perspectives of the educational research. REDU. Revista de Docencia Universitaria. doi:<https://doi.org/10.4995/redu.2019.11177>
- Diccionario. (2014). Diccionario de la Real Academia Española. España.
- Dustin Gómez, Y. C. (2017). REVISIÓN DOCUMENTAL, UNA HERRAMIENTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LAS COMPETENCIAS DE LECTURA Y ESCRITURA EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS. *Revista Chakiñan no.1 Riobamba ene./abr. 2017*. Obtenido de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2550-67222017000300046
- Economía, I. P. (25 de 09 de 2020). INVERSIÓN EN EDUCACIÓN PARA UNA VERDADERA REFORMA DEL SECTOR. Obtenido de <https://www.ipe.org.pe/portal/inversion-en-educacion-para-una-verdadera-reforma-del-sector/>
- Educación, M. d. (27 de 09 de 2018). *Plataforma digital única del Estado Peruano*. Obtenido de <https://www.gob.pe/736-ministerio-de-educacion-que-hacemos>
- Educación, M. d. (22 de 04 de 2020). *Minedu*. Obtenido de <http://www.minedu.gob.pe/superiorpedagogica/comunicado-22-04-2020/>
- Fernandez Alvarez, D. B. (2020). Percepciones de la educación a distancia, en los alumnos de guitarra del curso de extensión de la Universidad Nacional de Música, Lima – 2020. Lima, Lima, Perú.
- Franco Arrastio, M. (11 de 2014). Estrategias de enseñanza y su influencia en el aprendizaje significativo de la materia de física en segundo año de preparatoria. Querétaro, Querétaro, México.
- Gamboa Becerra, J. C. (2019). ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE Y RENDIMIENTO ACADÉMICO EN LOS ESTUDIANTES DEL I SEMESTRE DE LAS CARRERAS QUE OFRECE UN INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO DE CHIMBOTE. Lima, Lima, Perú.
- Hernández Morales, E. J., Tiuso Hernández, N., & Vargas Rojas, P. E. (10 de 07 de 2020). Modelo de Gestión Estratégica para la Empresa Lap Especialistas Villavicencio-Meta. Villavicencio, Meta, Colombia.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México.

- Herrera, J. (2017). La investigación cualitativa. Obtenido de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/1167>
- InGenio, L. (01 de 06 de 2017). *Web Institucional del Instituto de Educación Superior InGenio Learning*. Obtenido de <https://ingenio.edu.pe/administracion-redes-comunicaciones/>
- José Antonio Gayol Suárez, Yolanda Zapico Sánchez, María Argüelles Sampedro, Miriam Villadagos Fernández. (14 de 02 de 2020). *Ocronos - Editorial Científico-Técnica*. Obtenido de <https://revistamedica.com/entrevista-sistema-de-salud/>
- Laban Vargas, L. E., & Montoya Duarte, G. M. (2 de 2018). Plan estratégico para incrementar las ventas de la empresa mi angel. Guayaquil, Ecuador.
- Luna Carreño, H. M. (2016). Diseño de un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa, financiera y operativa de la empresa de muebles “classic”, ubicada en la ciudad de cuenca, provincia del azuay. Guayaquil, Ecuador.
- Meza-Cueto, L.; Abuabara-Moya, N.; Pontón-Villareal, D.; Ortega-Mercado, F.; Stave-Mendoza, F. (2020). actores personales de la resiliencia y desempeño académico de escolares en contexto de vulnerabilidad. doi:10.21892/01239813.491
- MINEDU. (4 de 12 de 2019). Ministerio de Educación. *La Calidad en la Educación Superior Técnica en el Perú*. Lima, Lima, Perú. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/minedu/informes-publicaciones/365066-la-calidad-en-la-educacion-superior-tecnica-en-el-peru>
- Neira Loza, J. G., & Tenelema Perez, C. E. (2017). Plan estratégico para la empresa serviexpress dedicada al Servicio técnico automotriz en la ciudad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.
- Okuda Benavides, Mayumi, & Gómez-Restrepo, Carlos. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación - Revista Colombiana de Psiquiatría. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=806/80628403009>
- Ortiz Millán, G. (2016). Sobre la distinción entre ética y moral. *Isonomía. Revista de Teoría y Filosofía del Derecho*, 113-139. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3636/363648284005.pdf>
- Ortiz-Millán G, Hardy-Pérez A.E. (2015,2016). Sobre la distinción entre ética y moral, Moral, ética y bioética: un punto de vista práctico. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3636/363648284005.pdf>
- Oyola Chinga, C. L. (2019). EL BALANCED SCORECARD Y LA GESTION ESTRATEGICA EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE LA PROVINCIA DE HUAURA. Huacho, Lima, Perú.
- Pastor Arenas, S. (2019). ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE Y LOGRO ACADÉMICO DE ESTUDIANTES DE PREGRADO Y SEGUNDA

ESPECIALIDAD EN ORTODONCIA Y ORTOPEDIA MAXILAR DE UNA
UNIVERSIDAD PRIVADA, AÑOS 2015 Y 2017. Lima, Lima, Perú.

- Paz Nacusse, D. (27 de 09 de 2017). Normas para la convivencia en entornos virtuales. Obtenido de https://prezi.com/p/y_p1czmbflh4/normas-para-la-convivencia-en-entornos-virtuales/
- Peñafiel Nivelá, Gonzalo Arturo, Acurio Armas, Jorge Antonio, Manosalvas Gómez, Luis Rodolfo, & Burbano Castro, Betty Elizabeth. (08 de 2020). Formulación de estrategias para el desarrollo empresarial de la constructora Emanuel en el cantón La Maná. *Revista Universidad y Sociedad*.
- Pérez Zambrano, G. T. (2020). EL MENSAJE PUBLICITARIO EN RELACIÓN AL POSICIONAMIENTO DE LA MARCA PROMART A TRAVÉS DE LA CAMPAÑA “LA HIJA PERFECTA”, AÑO 2013. Lima, Perú.
- Reyes-Yanac, M. (03 de 2015). ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE UTILIZADAS POR LOS ESTUDIANTES DEL TERCER GRADO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA. Piura, Piura, Perú.
- Rodriguez Gomez, D. Y., & Bolaño Espitia, D. M. (2018). Estrategias de crecimiento utilizadas para la competitividad en las microempresas colombianas. Santa Marta, Colombia.
- Roncancio, G. (24 de 05 de 2018). ¿Qué es la Planeación Estratégica y para qué sirve? Obtenido de <https://gestion.pensemos.com/que-es-la-planeacion-estrategica-y-para-que-sirve>
- Rosado, A. R. (8 de 7 de 2020). RIGOR CIENTÍFICO, PERTINENCIA Y RELEVANCIA EN LOS ARTÍCULOS CIENTÍFICOS. Obtenido de <https://isdfundacion.org/2020/07/08/rigor-cientifico-pertinencia-y-relevancia-en-los-articulos-cientificos/>
- Rosales García, Katherin Madeleine; Zapatta Castro, Mariuxi Melanni;. (27 de 02 de 2020). PLAN DE MARKETING PARA SÁNDUCHES “EL CHINO” EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL. Guayaquil, Ecuador.
- Sánchez Flores, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 102-122. doi:<https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sánchez, M. (2017). Conocimiento que tienen los maestros de un colegio privado sobre estrategias como herramienta de aprendizaje-enseñanza. Guatemala.
- Serrano Quispe, P. (2014). ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE EN ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN DE LA UNCPHUANCAYO. Huancayo, Huancayo, Perú.

- SINEACE. (12 de 08 de 2020). *Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa*. Obtenido de <https://www.gob.pe/4480-sistema-nacional-de-evaluacion-acreditacion-y-certificacion-de-la-calidad-educativa-que-hacemos>
- Solís, L. D. (3 de 3 de 2020). La observación en la investigación cualitativa. Obtenido de <https://investigaliacr.com/investigacion/la-observacion-en-la-investigacion-cualitativa/>
- SUR, U. D. (s.f.). *Técnicas de Investigación Educativa G38*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/tecnicasdeinvestigaciond38/metodos-estadisticos/1-1-analisis-de-datos>
- Troncoso Pantoja, C., & Amaya Placencia, A. (30 de 10 de 2016). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. Concepcion, Concepcion, Chile.
- Velasco, A. (6 de 7 de 2020). Misión, visión y valores: qué significan realmente los términos más importantes (y confusos) del management. Obtenido de <https://www.revistagq.com/noticias/articulo/mision-vision-valores-que-significan-management>
- Venegas Orrego, J. (2017). Valoración del uso de recursos digitales como apoyo a la enseñanza-aprendizaje de las matemáticas en Educación Primaria. Salamanca, España.
- Wong Altamirano, L. S. (2019). Plan estratégico 2019 – 2021 para la mejora de la gestión empresarial de Almacenes de la selva S.A.C., Tarapoto. Tarapoto, Perú.

8. ANEXOS

ANEXO – 1: TABLA DE CATEGORIZACIÓN

ANEXO – 2: HORARIO DEL CICLO ACADÉMICO 2018-2

ANEXO – 3: ORGANIGRAMA DE INGENIO

ANEXO – 4: CUESTIONARIO PARA ENTREVISTA VIRTUAL

ANEXO – 5: CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN

ANEXO – 6: CONSENTIMIENTO INFORMADO

ANEXO-1 (Tabla de Categorización)

MATRIZ DE CATEGORIZACION										
Ámbito Temático	Problema de Investigación	Pregunta de Investigación	Objetivos Generales	Objetivos Específicos	Categorías	Sub-Categorías	Descripción	Participantes	Técnica Empleada	
Plan estratégico para la mejora del servicio educativo en el instituto de educación superior Ingenio Learning", Lima, 2021.	De que manera la planificación estratégica nos permite mejorar los servicios educativos en el IES Ingenio Learning, 2021	¿De que forma la planificación estratégica mejora el servicio educativo en el IES "Ingenio Learning, 2021" ?	Proponer un plan de acción para mejorar el servicio educativo en el IES "Ingenio Learning, 2021	Diagnosticar la situación actual del servicio educativo que se brinda en el IES "Ingenio Learning, 2021"	Análisis de los procesos internos	Fortalezas	Herramientas digitales utilizadas	1 Docente	Entrevista	
							Nube privada			
						Debilidades	Misión, Visión y Valores	1 Administrativo y 1 Docente		
							Código de convivencia			
				Diseñar el plan estratégico para el desarrollo de la mejora del servicio educativo en el IES "Ingenio Learning, 2021"	Plan de acción estratégica	Formulación de estrategias para Optimizar Fortalezas y Minimizar Amenazas	Presupuesto Financiero	2 Directivos		Entrevista y Revisión Documental
							Acreditación Institucional			
Capacidad de autogestión										

ANEXO-2 (Horario de Clases)



DATOS GENERALES

Carrera Profesional	Administración de Redes y Comunicaciones		
Ciclo Académico	2018-2		
Ciclo	I		
Sección	10102-AR	Aula	Aula-01
Fecha de Inicio	lunes, 20 de Agosto de 2018		
Fecha de Terminó	sábado, 8 de Diciembre de 2018		

HORA	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO
09:00 09:50		Lógica y Funciones Karina Gómez	Soporte de H/S Cesar Lozano LABORATORIO	Fundamentos S.O Martin Camacho LABORATORIO		Estrategias de Redacción (Blended) Hideth Fuentes M 09:00-10:40
09:50 10:40						
10:40 11:30		Experiencias Formativas I Benigno García				Herramientas Ofimáticas (Blended) Karina Gómez 10:40-12:20
11:30 12:20						


OBS: En el caso de la clases (Blended) son 3 sesiones online y 1 sesion presencial por mes


EVALUACIONES

ASIGNATURA	PRACTICA-1 SEMANA 4	PRACTICA-2 SEMANA 8	PRACTICA-3 SEMANA 12	EXAMEN FINAL SEMANA 16	EXAMEN RECUPERACION
Lógica y Funciones	11-Set-18	9-Oct-18	6-Nov-18	4-Dic-18	11-Dic-18
Experiencias Formativas I	11-Set-18	9-Oct-18	6-Nov-18	4-Dic-18	11-Dic-18
Soporte de Hardware y Software	12-Set-18	10-Oct-18	7-Nov-18	5-Dic-18	12-Dic-18
Fundamentos de Sistemas Operativos	13-Set-18	11-Oct-18	8-Nov-18	6-Dic-18	13-Dic-18
Herramientas Ofimáticas	15-Set-18	13-Oct-18	10-Nov-18	8-Dic-18	15-Dic-18
Estrategias de Redacción	15-Set-18	13-Oct-18	10-Nov-18	8-Dic-18	15-Dic-18

CONTACTO

Web	http://ingenio.edu.pe
Correo Electrónico	http://correo.ingenio.edu.pe
Asistente Académico	Doris Chavarri - dchavarri@ingenio.edu.pe Winy Benavente - wbenavente@ingenio.edu.pe
Jefe Académico	José Carlos, García La Riva - jgarcia@ingenio.edu.pe

 Central Telefónica
(511)500-6868

 924-047-323

RECOMENDACIONES

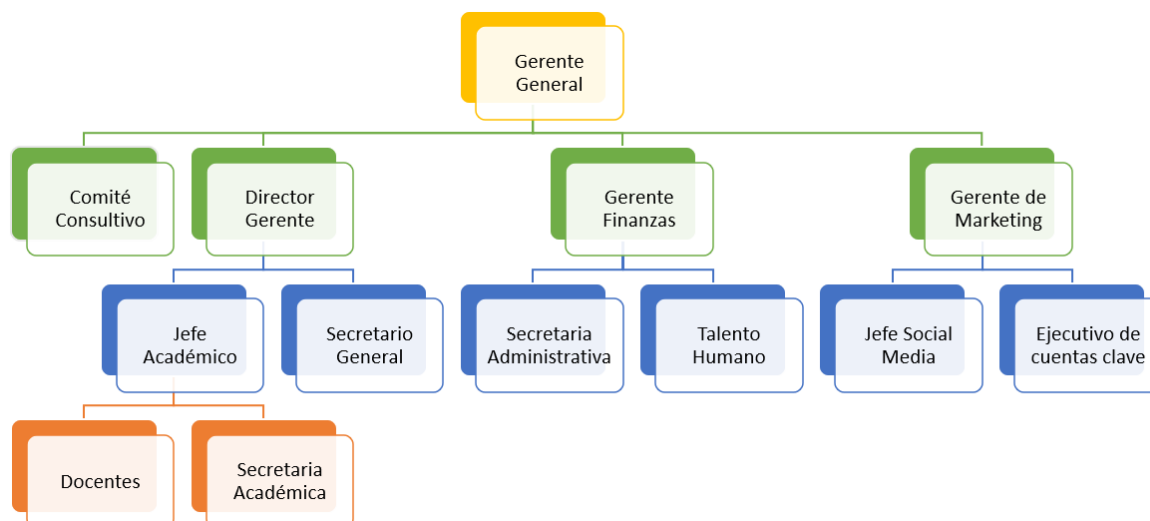
Si alguna de las clases se suspendiera, el docente y los alumnos acordaran la fecha y hora de recuperación en la siguiente semana de clase

Recordar que la nota mínima aprobatoria para todos los cursos es de 13 (TRECE)

Si un alumno becado desaproveba algún curso pierde automáticamente la beca otorgada para el siguiente ciclo académico

Esta totalmente prohibido consumir alimentos o bebidas en las aulas o laboratorios

ANEXO-3 (Organigrama)



ORGANIGRAMA (Fuente Propia)

PUESTO	DATOS RESPONSABLE
GERENTE GENERAL	SANDRO MARCONE FLORES
COMITÉ CONSULTIVO	VICTOR JAUREGUI HOYLE (CEO OPTICAL) IVAN CHUMO GARCIA (APODERADO OPTICAL)
DIRECTOR GERENTE	JORGE COPELLO LOPEZ ALIAGA
GERENTE FINANZAS	GERMAN CASTILLO ZEGARRA
GERENTE DE MARKETING	DANIELA ROJAS GUEVARA
JEFE ACADEMICO	JOSE GARCIA LA RIVA
SECRETARIO GENERAL	KARINA GOMEZ SANCHEZ
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	SILVIA CACERES APONTE
TALENTO HUMANO	LIZBETH TULLUME GARNIQUE
JEFE DE SOCIAL MEDIA	DARIO MONTES RODRIGUEZ
EJECUTIVO DE CUENTAS	MARIO VIZURRAGA VALDERRAMA
SECRETARIA ACADEMICA	DORIS CHAVARRI BURGA

ANEXO-4 (Cuestionario)

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA VIRTUAL (VIDEOLLAMADA) - DOCENTE	
Participante	Mg. Karina Gómez Sánchez
Cargo	Docente a tiempo completo
Fecha entrevista virtual (videollamada)	Lunes 01 de febrero de 2021
<ol style="list-style-type: none">1. Ha recibido capacitación sobre el uso de las herramientas digitales por parte de la institución.2. Desde su punto de vista, ¿cuáles son las ventajas y desventajas de las herramientas digitales en el desarrollo de sus clases?3. Cual es el medio digital que mayor frecuencia utiliza para comunicarse con sus alumnos.4. La nube privada proporcionada por la institución le ha permitido mejorar el dictado de sus clases y la comunicación con sus alumnos.5. Ha recibido información y/o capacitación sobre las normas convivencia en el entorno virtual de trabajo.	

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA VIRTUAL (VIDEOLLAMADA) - ADMINISTRATIVO	
Participante	Sr. Mario Vizurraga Valderrama
Cargo	Ejecutivo de cuentas
Fecha entrevista virtual (videollamada)	Lunes 01 de febrero de 2021
<ol style="list-style-type: none">1. Conoce la misión, visión y valores de Ingenio Learning2. Ha recibido información y/o capacitación sobre las normas convivencia en el entorno virtual de trabajo.	

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA VIRTUAL (VIDEOLLAMADA) – GERENTE GENERAL	
Participante	Sr. Sandro Marcone Flores
Cargo	Gerente General
Fecha entrevista virtual (videollamada)	Miércoles 03 de febrero de 2021
<ol style="list-style-type: none">1. Ingenio tiene un plan estratégico para el desarrollo de sus actividades académicas y administrativas.2. Cuenta con un plan financiero para este 2021, en caso lo contara en cual sería su principal inversión.3. Cual ha sido el impacto de la pandemia en la continuidad del servicio académico.4. Cuales son sus planes futuros para que Ingenio siga brindando sus servicios.	

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA VIRTUAL (VIDEOLLAMADA) – DIRECTOR GERENTE	
Participante	Sr. Jorge Copello López-Aliaga
Cargo	Director Gerente
Fecha entrevista virtual (videollamada)	Miércoles 03 de febrero de 2021
<ol style="list-style-type: none">1. Se ha establecido un plan estratégico para llevar a cabo las actividades académicas y administrativas.2. Durante el año 2020 que estrategias se implementó para que Ingenio no dejara de brindar sus servicios académicos.3. Ingenio cuenta con convenios con empresas que son fines al rubro de la carrera de Administración de Redes y Comunicaciones.4. Debido a la extensión de la pandemia ha establecido algún sistema de autogestión de consultas, reclamos, y/o sugerencias por parte de sus estudiantes.	

ANEXO-5 (Cronograma de Implementación)

CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN	
Al no tener un plan estratégico definido, propongo su implementación en un periodo escalonado de 6 meses, según lo siguiente:	
ACTIVIDAD	ENTREVISTAS VIRTUALES
FECHA DE INICIO	01-FEBRERO-2021
FECHA DE FIN	12-FEBRERO-2021
PARTICIPANTES	DOCENTE A TIEMPO COMPLETO EJECUTIVO DE CUENTAS (ADMINISTRATIVO) GERENTE GENERAL DIRECTOR GERENTE
HERRAMIENTAS PARA LA ENTREVISTA	VIDEOLLAMADA POR ZOOM
ACTIVIDAD	PRESENTACION DE PLAN ESTRATEGICO
FECHA DE PRESENTACION	01-MARZO-2021
HORA DE PRESENTACION	10:00AM
DURACIÓN DE PRESENTACIÓN	1 HORA
PARTICIPANTES	JOSE GARCIA LA RIVA (PRESENTADOR) SANDRO MARCONE FLORES (GERENTE) JORGE COPELLO LOPEZ-ALIAGA (DIRECTOR)
ACTIVIDAD	PUESTA EN MARCHA DEL PLAN ESTRATEGICO
FECHA DE INICIO	15-MARZO-2021
DURACIÓN	6 MESES
REVISION DE AVANCES	LUNES 12 DE ABRIL 2021 LUNES 17 DE MAYO 2021 LUNES 14 DE JUNIO 2021 LUNES 19 DE JULIO 2021 LUNES 16 DE AGOSTO 2021
PARTICIPANTES	DOCENTES ADMINISTRATIVOS DIRECTIVOS
RESPONSABLES DE LA SUPERVISION	DIRECTOR GERENTE GERENTE DE FINANZAS GERENTE DE MARKETING

ANEXO-6 (Consentimiento Informado)

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, José Carlos, García La Riva con DNI 07686040, declaro que como parte de los requisitos para obtener el título profesional como Ingeniero Empresarial en la Universidad Cesar Vallejo, estoy realizando una investigación cuyo objetivo es elaborar un "Plan estratégico para la mejora del servicio educativo en el instituto de educación superior Ingenio Learning", Lima, 2021". Este es un proyecto de investigación cualitativa que cuenta con el respaldo y consentimiento de los directivos del instituto superior de educación tecnológico "Ingenio Learning" ubicado en la ciudad de Lima – Perú.


Entiendo que este estudio busca "Proponer un plan de acción para mejorar el servicio educativo en el IES "Ingenio Learning-2021" y mi participación se llevará a cabo a través de video llamadas con el personal administrativo, docente y directivo de la institución que consistirá en responder una encuesta en base a la matriz de categorización planteada en esta investigación.

Estoy en conocimiento que la documentación institucional no me será entregados en forma física y que no habrá retribución por el presente estudio, sin embargo, esta información podrá beneficiar de manera indirecta y por lo tanto tiene un beneficio para la sociedad dada la investigación que se está llevando a cabo.

Así mismo acepto voluntariamente participar en este estudio y he recibido una copia del presente documento



Jorge Copello López Aliaga
Director Gerente



José Carlos, García La Riva
Investigador