



**INNOVACIÓN Y TOMA DE DECISIONES EN LOS
ESPECIALISTAS DE LA PLATAFORMA “IDENTICOLE” DEL
MINISTERIO DE EDUCACIÓN**

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA CON
MENCIÓN EN DEFENSA NACIONAL**

AUTORA

BACH. JULIA ISABEL CÁRDENAS VELÁSQUEZ

REVISOR-ASESOR

**DRA. MARÍA DEL PILAR ANTO RUBIO
DRA. ANGÉLICA MARÍA PEÑA HOSPINAL
DR. FREDDY ÁLVAREZ TORRES**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

COMPETITIVIDAD Y MODELOS DE DESARROLLO

LIMA - PERÚ

2023

CONFORMIDAD**Jurado de Sustentación de Tesis**

Los abajo firmantes, miembros del jurado evaluador de la sustentación de tesis titulada: Innovación y toma de decisiones en los especialistas de la plataforma “IDENTICOLE” del Ministerio de Educación, dan conformidad de la aprobación de la defensa de tesis a cargo de la Ing. Julia Isabel Cárdenas Velásquez, sugiriendo continúe con el procedimiento para optar el grado académico de Maestro en Administración y Gestión Pública con mención en Defensa Nacional.

Dra. María del Pilar ANTO RUBIO

Presidente

Dra. Ana Cristina DOMINGUEZ VERA

Secretario (a)

Dr. Oscar NOGUERA BEDOYA

Vocal

Agradecimiento

A nuestro padre Dios y a mi familia, que están apoyándome continuamente con mis estudios, mis objetivos y mis metas trazadas.

A mis profesores y amistades, por permitirme aprender más de la vida con su compañía y su alegría.

Dedicatoria

A Dios y a todas las personas, que de una u otra manera colaboraron con la realización de mi tesis. Muchas gracias por formar parte de mi vida.

Declaración Jurada de Autoría

Mediante el presente documento, yo, Julia Isabel Cárdenas Velásquez, identificada con Documento Nacional de Identidad N° 70753471, con domicilio real en Jr. Rodrigo de Triana 271, dpto. 302, en el distrito de La Molina, provincia de Lima, departamento de Lima, egresada de la Maestría en Administración y Gestión Pública del Centro de Altos Estudios Nacionales-Escuela de Posgrado (CAEN-EPG), declaro bajo juramento que:

Soy la autora de la investigación titulada: Innovación y toma de decisiones en los especialistas de la plataforma “Identicole” del Ministerio de Educación, que presento a los 12 días de marzo del 2020 ante esta Institución con fines de optar al grado académico de Maestro en Administración y Gestión Pública.

Dicha investigación no ha sido presentada ni publicada anteriormente por ningún otro investigador ni por la suscrita, para optar otro grado académico ni título profesional alguno. Declaro que se ha citado debidamente toda idea, texto, figura, fórmulas, tablas u otros que corresponden a la suscrita o a otro en respeto irrestricto a los derechos de autor. Declaro conocer y me someto al marco legal y normativo vigente relacionado a dicha responsabilidad.

Declaro bajo juramento que los datos e información presentada pertenecen a la realidad estudiada, que no han sido falseados, adulterados, duplicados ni copiados. Que no he cometido fraude científico, plagio o vicios de autoría; en caso contrario, eximo de toda responsabilidad a la Escuela de Posgrado del Centro de Altos Estudios Nacionales y me declaro como la única responsable.



Julia Isabel Cárdenas Velásquez

DNI N° 70753471

Autorización de publicación

A través del presente documento autorizo al Centro de Altos Estudios Nacionales la publicación del texto completo o parcial de la tesis de grado titulada: Innovación y toma de decisiones en los especialistas de la plataforma “Identicole” del Ministerio de Educación, presentada para optar al grado de Maestro en Administración y Gestión Pública, en el Repositorio Institucional y en el Repositorio Nacional de Tesis (RENATI) de la SUNEDU, de conformidad al marco legal y normativo vigente. La tesis se mantendrá permanente e indefinidamente en el Repositorio para beneficio de la comunidad académica y de la sociedad. En tal sentido, autorizo gratuitamente y en régimen de no exclusividad los derechos estrictamente necesarios para hacer efectiva la publicación, de tal forma que el acceso a la misma sea libre y gratuito, permitiendo su consulta e impresión, pero no su modificación. La tesis puede ser distribuida, copiada y exhibida con fines académicos siempre que se indique la autoría y no se podrán realizar obras derivadas de la misma.

Lima, 16 de enero de 2023



Julia Isabel Cárdenas Velásquez

DNI N° 70753471

Índice

Carátula .	i
Conformidad del jurado de sustentación de tesis	ii
Agradecimiento	iii
Dedicatoria	iv
Declaración jurada de autoría	v
Autorización de publicación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xiii
Introducción	15
Capítulo I. Planteamiento del problema	17
1.1. Descripción de la realidad problemática	19
1.2. Preguntas de investigación	23
1.3. Objetivos de la investigación	23
1.4. Justificación y viabilidad	24
1.5. Delimitación de la investigación	26
1.6. Limitaciones de la investigación	26
Capítulo II. Estado del conocimiento	27
2.1 Antecedentes de la investigación	27
2.1.1 Investigaciones internacionales	28
2.1.2 Investigaciones nacionales	30
2.2 Teorías	31
2.3 Marco conceptual	34
Capítulo III. Metodología de la investigación	35
3.1 Enfoque de investigación	35

3.2	Tipo de investigación.....	36
3.3	Método de investigación.....	36
3.4	Escenario de estudio	36
3.5	Objeto de estudio	37
3.6	Observable(s) de estudio	37
3.7	Fuentes de información.....	37
3.8	Técnicas e instrumentos de acopio de información.....	37
3.8.1	Técnicas.....	37
3.8.2	Instrumentos.....	38
3.9	Acceso al campo y acopio de información.....	40
3.9.1	Acceso al campo	40
3.9.2	Acopio de información.....	40
3.10	Método de análisis de información	40
Capítulo IV. Análisis y síntesis.....		42
	Resultados de entrevistas	42
Capítulo V. Diálogo teórico-empírico.....		62
Conclusiones		66
Recomendaciones		71
Propuesta para enfrentar la realidad problemática		72
Referencias bibliográficas		75
Anexos		79
	Anexo 1: Matriz de consistencia.....	79
	Anexo 2: Instrumentos de acopio de información.....	81
	Anexo 3: Autorización de acceso al campo	81
	Anexo 4: Formatos de registros de información.....	83

Índice de tablas

Tabla 1. Información de entrevistados relacionados a la investigación de innovación y toma de decisiones en los especialistas de la plataforma “Identicole” del Ministerio de Educación	42
Tabla 2. Aliados internos y externos de la plataforma “Identicole”	47
Tabla 3. Dificultades internas del portal “Identicole”	51
Tabla 4. Dificultades externas del portal “Identicole”	51
Tabla 5. Comparación entre antes y después de la implementación de la plataforma “Identicole”	53
Tabla 6. Matriz de consistencia para la investigación para la innovación y toma de decisiones en los especialistas.....	79
Tabla 7. Preguntas para especialistas de “Identicole”	83
Tabla 8. Preguntas para expertos	84
Tabla 9. Preguntas para padres de familia	85

Índice de figuras

Figura 1. Información general	45
Figura 2. Servicio educativo	45
Figura 3. Infraestructura.....	46
Figura 4. Logros de aprendizaje	46
Figura 5. Búsqueda de colegios	48
Figura 6. Comparación de colegios.....	49
Figura 7. Consultas y reclamos	49
Figura 8. Vocería de Nancy Fernández sobre “Identicole”	58
Figura 9. Publicaciones de Nancy Fernández sobre “Identicole”	59
Figura 10. Entrevista a Nancy Fernández sobre “Identicole”	59
Figura 11. Participación de Mónica Chonate en temas de supervisión de instituciones educativas	60
Figura 12. Reconocimiento a Mónica Chonate por su aporte a la educación del país.....	61
Figura 13. Encuentro Minedu / IPAE sobre “Identicole” con la participación de la tesista Julia Cárdenas	61

Resumen

El objetivo de esta investigación fue analizar el impacto cualitativo de la innovación y la toma de decisiones por parte de los especialistas del portal web “Identicole” del Ministerio de Educación peruano. Los motivos que inician esta investigación se basan principalmente en la preocupación de advertir que existen iniciativas del Estado peruano, como “Identicole”, que deberían gestionarse de una manera eficiente.

Tomando como precedente que para todos los padres de familia una de las decisiones más importantes que toman es ¿a qué colegio va a matricular a su hija o hijo?, la principal conclusión de este estudio es que se visibiliza la necesidad de solicitar la intervención y soporte del Estado a este tipo de soluciones que permiten a los ciudadanos contar con información en línea que contribuya a tomar decisiones importantes en la educación de sus hijos, sin tener que acudir físicamente a la institución gubernamental con la que deben interactuar. Para lograr este tipo de soluciones debemos migrar a soluciones tecnológicas integrales, y lograr una mejor sinergia entre los actores públicos y privados.

Esta investigación se basó principalmente en la preocupación de visibilizar que existen iniciativas del Estado peruano, como “Identicole”, que pueden gestionarse de manera eficiente. Además, se detallan los temas a mejorar para la planificación y ejecución adecuada del proceso de gestión mencionado, utilizando todas las mejores prácticas de especialistas y expertos entrevistados.

El enfoque del problema se basó en la experiencia de la trilogía de actores involucrados en el proceso, tales como padres de familia, especialistas en “Identicole” y expertos en la implementación de sistemas de información en el ámbito educativo. Actualmente, los padres de familia y los especialistas en “Identicole” constituyen la principal demanda de este portal web, y su aporte en los procesos de toma de decisiones e innovación es esencial.

Este estudio enfatiza, a través de la experiencia de los expertos consultados, que el proceso de innovación y toma de decisiones en los especialistas de la

plataforma “Identicole” del Ministerio de Educación abordará todos los requisitos de los padres de familia y especialistas en “Identicole”. También proporciona respuestas y análisis de la solución en sí, y garantiza el cumplimiento de un proceso óptimo de innovación y toma de decisiones; por último, ayuda a mantener una conexión con la realidad de nuestro país, complementando la complejidad requerida para institucionalizar este proceso en el Ministerio de Educación.

La presente investigación, sobre innovación y toma de decisiones en los especialistas de la plataforma “Identicole” del Ministerio de Educación, indica que los especialistas a cargo de la gestión de esta plataforma requieren pautas claras y una adecuada articulación; en conclusión, “Identicole” no está siendo administrado de manera adecuada o eficiente por el Ministerio de Educación, como tal, el presente trabajo ha sido una contribución a la sociedad educativa desde la cual se pueden proponer nuevas investigaciones en el futuro, no solo para el Sector Educación, porque esta debería ser una lección aprendida y así proponer más soluciones en línea que brinden mejores servicios a los ciudadanos.

Abstract

The objective of this research was to analyze the qualitative impact of innovation and decision-making by the specialists of the “Identicole” web portal of the Peruvian Ministry of Education. The reasons that initiate this investigation are based mainly on the concern to warn that there are initiatives of the Peruvian State, such as “Identicole”, which should be managed efficiently.

Taking as a precedent that for all parents one of the most important decisions they make is which school to enroll their daughter or son in, the main conclusion of this study is that the need to request intervention and State support for this type of solution that allows citizens to have online information that contributes to making important decisions in the education of their children, without having to physically go to the government institution with which they must interact. To achieve this type of solutions we must migrate to comprehensive technological solutions, and achieve better synergy between public and private actors.

This investigation was mainly based on the concern to make visible that there are initiatives of the Peruvian State, such as “Identicole”, which can be managed efficiently. In addition, the topics to improve for the planning and adequate execution of the aforementioned management process are detailed, using all the best practices of specialists and experts interviewed.

The approach to the problem was based on the experience of the trilogy of actors involved in the process, such as parents, “Identicole” specialists and experts in the implementation of information systems in the educational field. Currently, parents and “Identicole” specialists are the main demand for this web portal, and their contribution in the decision-making and innovation processes is essential.

This study emphasizes, through the experience of the experts consulted, that the innovation and decision-making process in the specialists of the “Identicole” platform of the Ministry of Education will address all the requirements of parents and specialists in “Identicole”. It also provides answers and analysis of the solution

itself, and ensures compliance with an optimal innovation and decision-making process; Lastly, it helps to maintain a connection with the reality of our country, complementing the complexity required to institutionalize this process in the Ministry of Education.

The present investigation, on innovation and decision making in the specialists of the “Identicole” platform of the Ministry of Education, indicates that the specialists in charge of the management of this platform require clear guidelines and an adequate articulation; In conclusion, “Identicole” is not being managed adequately or efficiently by the Ministry of Education, as such, the present work has been a contribution to the educational society from which new research can be proposed in the future, not only for the Education Sector, because this should be a lesson learned and thus propose more online solutions that provide better services to citizens.

Introducción

El portal web “Identicole”, que se encuentra en el enlace <http://Identicole.minedu.gob.pe/>, fue implementado por el Ministerio de Educación (Minedu) con el fin de brindar información oportuna y de calidad sobre la oferta educativa pública y privada a los padres de familia de todo el Perú, promoviendo la toma de decisiones informadas, en particular para decidir sobre el colegio dónde matricular a sus hijos, y de esta forma lograr que se involucren de una manera armoniosa en la educación de ellos.

Desde su lanzamiento en noviembre del 2015 hasta septiembre del 2019, “Identicole” ha recibido en total más de 215,000 visitas. Es importante resaltar que el mayor número de visitas en cada año se registra durante los meses previos a la matrícula escolar, entre noviembre y marzo, lo cual demuestra que este portal web cumple con su finalidad de informar a los padres de familia y ayudarlos en la toma de decisiones sobre el colegio en dónde matricular a sus hijos. Asimismo, “Identicole” se ha convertido en una herramienta para luchar contra la informalidad en el sector privado de la educación básica. En el 2019, se identificaron 63 colegios privados sin autorización a partir de las consultas y reclamos registrados por los padres de familia en dicho portal.

En el primer capítulo de la presente investigación se detalla la problemática, y a través de la construcción de preguntas de investigación se logran plasmar los objetivos, comprobación y posibilidad, así como la delimitación y limitantes que conlleva el actual análisis.

Asimismo, en el segundo capítulo, de forma secuencial, se expone el estado del conocimiento, a través de los antecedentes de la investigación, se analizan diferentes investigaciones nacionales e internacionales, en donde se muestran los diversos métodos de análisis, asimismo, se detallan las teorías y el marco conceptual a utilizar en el presente trabajo de estudio.

Posteriormente, en el tercer capítulo, se efectúa el análisis de la metodología a utilizar en la presente investigación, se analiza el enfoque, el tipo y el método a utilizar. Adicionalmente, se contextualiza el escenario, el objeto y los manifiestos de estudio, sin dejar de lado las fuentes de averiguación y la técnica de acopio de información a utilizar. Este capítulo también contiene el sustento del acceso al campo de estudio y la manera del acopio de información para concluir con el método de análisis de la información que se utilizó.

En ese sentido, en el cuarto capítulo se realiza el estudio propiamente dicho de la tesis, en donde basándonos en la matriz de consistencia de la presente investigación, se analizan las observaciones y las teorías de las categorías y subcategorías, con el fin de resolver las preguntas de la misma.

Por último, en el quinto capítulo se continúa con el desarrollo de las actividades del diálogo teórico-empírico en donde se realiza una triangulación entre los antecedentes, las teorías y el marco conceptual.

Capítulo I

Planteamiento del problema

Actualmente en el Perú, para los padres de familia la elección del colegio al cual matricular a sus hijos es una decisión clave que cada año toman miles de peruanos. Si bien existen distintos medios para acceder a información sobre las características de los servicios educativos, como lo son: i) las plataformas estadísticas del Ministerio de Educación (Minedu), ii) la publicidad que realizan los mismos colegios, y iii) a través de recomendaciones de amigos o familiares; esta información no se encuentra dirigida a los padres de familia y en muchos casos es difícil de entender. (Fernández, 2019)¹

Por otra parte, distintos estudios encuentran que las decisiones de los padres de familia suelen basarse en criterios no necesariamente relacionados a la calidad, y que incluyen consideraciones prácticas como la cercanía al hogar. Asimismo, se encuentra que el entendimiento de la información es difícil para las familias y que sus decisiones se encuentran condicionadas por sus características socioeconómicas. (Balarin, et al., 2015)

Otro tema no menos importante para tomar en cuenta en esta casuística se da posteriormente cuando se supera la fase de la elección del colegio y la matrícula, es cuando los padres de familia se enfrentan a la problemática de no contar con una forma de comunicación ágil con el Minedu, en la cual puedan realizar consultas o reclamos (casos) del servicio educativo que reciben sus hijos.

Asimismo, en los últimos años se ha identificado el crecimiento del fenómeno de la informalidad en colegios privados, es decir, instituciones que

¹ En base a información de diferentes focus groups que se realizaron antes de la implementación de la plataforma “Identicole”. Esta información fue mencionada por personal experto que fue parte de dicha implementación y fue uno de los principales hallazgos mencionados en las entrevistas.

brindan el servicio educativo sin autorización del sector. En la ciudad de Lima se estima que por lo menos un 23 % de colegios privados no son formales², donde los estudiantes estarían en riesgo de no acceder a un certificado de estudios que acredite su paso por la educación básica. Ante esta problemática, los padres de familia no contaban con información completa para reconocer si un colegio se encontraba autorizado o brindaba una educación de calidad.

Por otro lado, existe una “desvalorización” del colegio público por parte de las familias, en quienes se ha instaurado como “sentido común” que el colegio privado es siempre la mejor opción (Cuenca, 2013). No obstante, se encuentra que la calidad educativa de los colegios privados es heterogénea y que incluso, especialmente en los colegios de bajo costo, las pruebas estandarizadas de aprendizaje demuestran que sus resultados son más bajos que los colegios públicos. Mientras que en los colegios privados solo el 25.40 % de los estudiantes alcanza un nivel satisfactorio en la prueba de Matemática en 2° de primaria, en los colegios públicos el 37.40 % alcanza dicho nivel, según la Evaluación Censal Escolar (ECE) del 2018.

En este contexto, surgió la necesidad de implementar una herramienta que presente información confiable, de calidad y amigable sobre la oferta educativa pública y privada en el país, pensada en las necesidades de los padres de familia y que incluya información relevante, además, que permita que los padres de familia cuenten con una plataforma en donde puedan realizar consultas y reclamos sobre el servicio educativo que se les brinda a sus hijos. En ese sentido, en el 2015, el Minedu diseñó e implementó la plataforma “Identicole”, la cual es una herramienta tecnológica alojada en la dirección electrónica <http://Identicole.minedu.gob.pe>, que permite a los usuarios acceder a información precisa, confiable, gratuita y oportuna sobre

² En base a la nota de prensa: 23 % de colegios privados de Lima opera en la informalidad (<https://gestion.pe/economia/empresas/educacion-23-colegios-privados-lima-cuenta-autorizacion-operar-250051-noticia/>). Publicada el 15/11/2018 en Diario Gestión.

los colegios a nivel nacional, así como presentar una consulta o un reclamo sobre la gestión, implementación y pertinencia de los servicios educativos.

La creación de dicho portal fue formalizada el 30 de enero del 2019 con la publicación de la "Norma que regula el funcionamiento del Portal Web “Identicole” y de su plataforma interna de gestión de consultas y reclamos”, aprobada a través de la Resolución Viceministerial N° 019-2019-MINEDU. Esta normativa tiene como objetivo establecer las acciones que se pueden realizar a través del Portal Web “Identicole” y el tipo de información que dicho portal pone a disposición de la comunidad educativa, además de favorecer la oportuna respuesta a las consultas y los reclamos que los usuarios realizan en dicho portal y definir las disposiciones aplicables a su funcionamiento.

Por lo tanto, este planteamiento guarda relación con el objetivo del presente estudio de investigación que es analizar la relevancia y el impacto cualitativo entre la innovación y la toma de decisiones de los especialistas del portal web “Identicole” del Ministerio de Educación del Perú, y confirma la razón principal que motivó este estudio, que es básicamente el llamado a un cambio en la forma cómo se gestionan este tipo de soluciones y cómo de esta intervención decanta una nueva forma innovadora de gestionar las diferentes soluciones que brinda el Estado a la ciudadanía, lo cual es el aporte principal que brinda la presente investigación a la sociedad.

1.1. Descripción de la realidad problemática

A nivel internacional, diversas instituciones enfatizan la importancia de la promoción de la transparencia y la rendición de cuentas a la sociedad, lo cual puede generar presión y dinamismo en los colegios por la mejora de la calidad y permitir a los padres de familia escoger colegios para sus hijos con más información. (Banco Mundial)

Por otro lado, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) reconoce que esta práctica conlleva a mejores aprendizajes, que permite mejorar el servicio educativo y que promueve la rendición de cuentas en los colegios. Dichas iniciativas se han implementado en otros países, como Australia, Reino Unido, Nueva Zelanda, Chile, México, Colombia, entre otros, con resultados positivos.

A nivel regional, los países vecinos, como son los casos de Chile y Colombia tienen plataformas muy completas en cuanto a información, sin embargo esto solo queda en ese ámbito, no existe un modo interactivo de cómo comunicarse con las diferentes instancias de educación para poder solicitar información adicional y sobre todo poder realizar consultas y reclamos.

A nivel nacional, en el 2018, según información recogida en operativos programados por la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana (DRELM), "en 21 distritos de Lima Metropolitana se encontraron al menos 1577 establecimientos privados informales (1376 con al menos alguno de sus niveles sin autorización y 210 sin ninguna autorización)". Estas instituciones alquilan códigos modulares de otros colegios que sí cuentan con autorización de funcionamiento para el nivel que requieren o no informan a las Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) sobre las modificaciones que realizan, como traslado, ampliación de servicios, entre otros.

Los especialistas a cargo de la plataforma "Identicole" en el Minedu y Direcciones Regionales de Educación (DRE) realizan el monitoreo al avance de los casos a través de la coordinación con los especialistas a cargo de la supervisión en la UGEL de la jurisdicción donde se realizó el reclamo o consulta. Sin embargo, cabe mencionar que no todas las UGEL cuentan con especialistas de supervisión con usuarios asignados a "Identicole", sumado a la rotación de personal. A la fecha, se cuenta con doscientos treinta y tres (233) especialistas en la plataforma a nivel nacional.

En ese sentido, bajo el enfoque del método Delphi, para un óptimo funcionamiento del portal “Identicole” se requiere realizar mejoras en dicho portal, para ello se requiere realizar cambios ágiles según toma de decisiones a través de la innovación del proceso de atención de casos.

La problemática más frecuente se basa en que el Minedu, a través de la ECE, ha podido identificar un rendimiento escolar por debajo de lo esperado: en 4° de primaria, solo el 35% de estudiantes alcanza el nivel satisfactorio en comprensión lectora, y el 31% en matemáticas; por su parte, en 2° de secundaria, solo el 14% alcanza las habilidades matemáticas esperadas, y el 16% en comunicaciones. Esto se ve reflejado en el Ranking de Competitividad Mundial 2018 del World Economic Forum, el que ubica al Perú en la posición 63 de 140 países, teniendo al Sector Educación como uno de los frentes más bajos de mejora.

En nuestro país, si bien existían distintos medios para acceder a información sobre las características de los servicios educativos, como las plataformas estadísticas del Minedu, tales como el Censo Escolar y ESCALE, entre otras, esta información no estaba concentrada en un único espacio de consulta y tampoco presentada de manera que promueva su sencillo entendimiento y utilización adecuada por parte de los padres de familia.

En este contexto, la transparencia y la accesibilidad a la información pública son pilares fundamentales de una democracia, siendo las plataformas de internet una de las herramientas más eficientes para dicho fin en la actualidad. Sin embargo, para esto es clave no solo brindar datos al público, sino que estos se presenten de forma amigable, sencilla y eficaz, pues el propósito es mejorar los servicios para el ciudadano. (Guichot, et al., 2014)

Según la Ley General de Educación (Ley N° 28044), publicada el 29 de julio del 2003, las UGEL "son una instancia de ejecución descentralizada de los gobiernos regionales", además, "son autónomas y se encargan de difundir,

orientar y supervisar la aplicación de la política y normatividad educativa nacional o regional en materia de gestión institucional, pero también se encargan de evaluar los resultados de las instituciones y programas bajo su ámbito".

Esta Ley también indica su espacio de acción, aun cuando su jurisdicción territorial es la provincia, dicho espacio de acción puede ser modificado bajo otros criterios, como por ejemplo la dinámica social, afinidad geográfica, cultural o económica y facilidades de comunicación. Sin embargo, esos cambios deben realizarse en correspondencia con las políticas nacionales de descentralización y reforma de la gestión del Estado.

Asimismo, las UGEL se encuentran a cargo de un director y la designación de este representante se efectúa mediante un concurso público que es citado por la Dirección Regional de Educación (DRE) a la que corresponde, y las DRE son instancias especializadas y cuentan con un rol de rectoría del Minedu. El cargo de director de la UGEL tiene una permanencia de tres años, y cuando se cumple este período se vuelve a convocar a concurso público.

Tal como consta en el artículo 74° de la Ley N° 28044, "como parte de sus funciones, las UGEL contribuyen con la formulación de la política educativa regional y nacional". Es por ello que las UGEL diseñan, ejecutan y evalúan el proyecto educativo de la jurisdicción que les incumbe en correspondencia con los proyectos educativos regionales y nacionales y con el apoyo de los gobiernos locales. Además, brindan soporte administrativo y logístico a las instituciones educativas públicas de su jurisdicción, a los que asesoran en su gestión pedagógica y administrativa, además de regularlos y supervisarlos.

En concordancia con ello, la UGEL coordina con la DRE, conduce los procesos de evaluación y de ingreso del personal docente y administrativo,

según los requerimientos de las instituciones educativas públicas, también identifica sus necesidades y desarrolla programas de capacitación.

En conclusión, el Minedu necesita brindar la información, análisis y rankings de los colegios a través del portal web “Identicole” y en ello radica la importancia para que el proceso que se sigue para la atención de dicho portal fluya de manera ágil a través de la innovación, y permita a los especialistas de las UGEL encargados de tomar decisiones con el fin de realizar una mejora continua del proceso.

1.2. Preguntas de investigación

Problema general

¿Cuál es el impacto cualitativo entre la innovación y la toma de decisiones de los especialistas de la plataforma de “Identicole” del Ministerio de Educación del Perú?

Problemas específicos

- ¿Cómo impacta la innovación del proceso de gestión en las respuestas, consultas y reclamos recibidos por el Portal Web “Identicole”?
- ¿Cuán eficiente es el proceso de toma de decisiones de los especialistas de “Identicole” y su incidencia en las respuestas de las consultas y reclamos de los usuarios?

1.3. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Analizar el impacto cualitativo entre la innovación y la toma de decisiones de los especialistas de la Plataforma web “Identicole” del Ministerio de Educación del Perú, permitiendo que se oriente en generar cambios adicionales y refinamientos de la innovación.

Objetivos específicos

- Describir el impacto cualitativo de la innovación del proceso de gestión en las respuestas, consultas y reclamos recibidos por el portal web “Identicole”.
- Identificar el proceso eficiente de toma de decisiones de los especialistas de “Identicole” y su incidencia en las respuestas de las consultas y reclamos de los usuarios.

1.4. Justificación y viabilidad

Sobre la justificación, la gestión sobre las consultas y reclamos que se reciben a través de “Identicole” son gestionadas por los especialistas de ese portal, que se encuentran entre las distintas instancias de gestión escolar, entre el Minedu, las 26 DRE/GRE y 220 UGEL a nivel nacional. Para llegar a este fin se requiere estudiar la repercusión de calidad entre la innovación de este proceso y la toma de decisiones de los especialistas de la plataforma web de “Identicole” del Ministerio de Educación del Perú, permitiendo que se puedan generar cambios sustanciales, es así como se aporta a la justificación de la investigación.

En ese sentido, se hace importante que dicha gestión de casos a nivel nacional se encuentre articulada de una forma eficiente, a comparación del proceso actual, a través de la innovación y la toma de decisiones de los especialistas de la plataforma “Identicole” del Ministerio de Educación, y que estos cuenten con la capacidad de generar satisfacción en los padres de familia ofreciéndoles este servicio de información y ayuda en línea, lo que pueden hacer desde sus hogares, sin movilizarse a las oficinas de las diferentes instancias de gestión escolar, este valor agregado hace de “Identicole” un servicio competitivo, frente a realizar gastos de desplazamientos y en horarios de oficina, que generalmente los padres de familia no lo pueden realizar.

Adicionalmente, “Identicole” fue concebido como un programa que apoya al desarrollo de la ciudadanía debido a que impulsa la toma de decisiones

informada sobre la educación básica. Es así que la presente investigación se vincula con la competitividad y los modelos de desarrollo, los cuales forman parte de la línea de investigación.

Sobre la viabilidad de la presente investigación, se confirma que puede realizarse, condicionado a los recursos con los que se disponen que son los especialistas de “Identicole” y expertos entrevistados. Lo que busca la presente investigación, que abarca la innovación y la toma de decisiones en los especialistas de la plataforma “Identicole” del Ministerio de Educación, es hacer un llamado al análisis de la problemática del sector público y proponer soluciones específicas para el Ministerio de Educación. Asimismo, se desea incentivar el uso de herramientas de gestión que permitan a los especialistas de la plataforma “Identicole” poder desempeñarse eficientemente e innovar en los procesos de atención de casos, logrando impactos positivos no solo en las diferentes instancias de gestión escolar sino también en la ciudadanía. Además, se desea dejar una guía para que los especialistas de la plataforma “Identicole” se comprometan desde su rol en fomentar la mejora continua de su gestión basada siempre en la generación de valor público. Es así como la presente investigación se vincula con los objetivos de la mención de la Maestría en Administración y Gestión Pública, y con el perfil del egresado de dicho programa. Además, busca ser un referente en las investigaciones de las implementaciones de los diferentes sectores del gobierno, para resaltar sus beneficios y también para contar con puntos de alerta en los procesos que deban mejorarse con el fin de brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

Esta investigación se realiza de acuerdo con las líneas de investigación y la mención de la Maestría, en el marco de la vigésima cuarta “Política de Estado del Acuerdo Nacional”, la cual es la Afirmación de un Estado eficiente y transparente, de acuerdo con el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por DS N° 021-2019-JUS. Asimismo, la presente investigación toma como referencia

el 4° Eje de la Política General de Gobierno al 2021 aprobada por DS N° 056-2018-PCM, “que establece como marco de las políticas y planes del país, mejorar los niveles de logros de aprendizaje de los estudiantes con énfasis en los grupos con mayores brechas”.

Adicionalmente, según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2005), se señala que “una innovación es la introducción de un nuevo, o significativamente mejorado, producto (bien o servicio), de un proceso, de un nuevo método de comercialización o de un nuevo método organizativo, en las prácticas internas de la empresa, la organización del lugar de trabajo o las relaciones exteriores” (pág. 56).

1.5. Delimitación de la investigación

Esta investigación tiene un alcance social, es decir, alcanza a los doscientos treinta y tres (233) especialistas de “Identicole” que administran la plataforma “Identicole” a nivel nacional y al público en general que utiliza el indicado portal web, como son los padres de familia a nivel nacional.

En cuanto al alcance temporal, este estudio tiene un alcance temporal de los meses de noviembre del 2019 a febrero del 2020.

Sobre el alcance geográfico, este estudio se realizará en la “Coordinación de Articulación de Instituciones Educativas Privadas” del Ministerio de Educación, sito en la calle El Comercio 193, San Borja, siendo los sujetos de investigación los especialistas de “Identicole” del Ministerio de Educación.

1.6. Limitaciones de la investigación

Se realizaron entrevistas a los especialistas de “Identicole” ubicados en la ciudad de Lima Metropolitana. Cabe resaltar que Lima Metropolitana representa casi el 50 % de colegios a nivel nacional.

Capítulo II

Estado del conocimiento

2.1. Antecedentes de la investigación

En este punto, se enfatiza que se ha revisado bases de datos académicas, pero se debe resaltar que no se encontraron trabajos de investigación realizados directamente sobre este tema, lo cual se entiende debido a que los observatorios, como lo es la plataforma “Identicole”, son entornos nuevos que están apareciendo desde el 2016 en adelante, son implementaciones jóvenes que recién se están abriendo paso en la ciudadanía, es por ello que esta investigación pionera podrá servir de referente para futuras investigaciones. En ese sentido, para la elaboración de la presente investigación se ha estudiado y analizado antecedentes de estudios de diferentes autores, tanto nacionales como internacionales, alusivos al argumento de la investigación de innovación y toma de decisiones, como se detallará en los siguientes puntos.

Por el motivo citado anteriormente, no existen antecedentes de plataformas similares o experiencias nacionales en temas de educación, por lo tanto, como en otras investigaciones analizadas, se incluirá en este trabajo realidades de otros países vecinos, debido a que en esos estados sí se cuenta con soluciones a esta problemática, como son los casos de Chile y Colombia, países cercanos al nuestro.

Caso Chile

El Ministerio de Educación de Chile cuenta con una página web: <http://www.mime.mineduc.cl/>, en donde se puede encontrar información detallada para conocer los colegios según jurisdicción.

Adicionalmente, cuenta con diferentes páginas web como, por ejemplo, <https://colegiosenchile.cl/>, en donde se ha recopilado información de diversos tipos de colegios para ofrecer a los usuarios información de las instituciones educativas de Chile.

Caso Colombia

El Ministerio de Educación de Colombia cuenta con la página web: <https://www.mineducacion.gov.co/>, la que es un directorio con información general de colegios. Puede realizar búsquedas por ubicación geográfica y por nombres.

Asimismo, Colombia cuenta con otras plataformas privadas que brindan información como, por ejemplo, <https://colegiosdecolombia.co/> pero que solo ofrecen información general, sus fines son comerciales, ya que los colegios se deben inscribir para formar parte de este tipo de plataformas.

Si bien las citadas soluciones de estos dos países son muy completas en cuanto a información, esto solo queda en ese ámbito, no hay un modo interactivo de cómo comunicarse con las diferentes instancias de educación para poder solicitar información adicional y sobre todo poder realizar consultas y reclamos como sí se puede realizar a través de “Identicole”.

2.1.1 Investigaciones internacionales

Velasco (2017), en la tesis de Maestría en Gestión de la Innovación titulada “Estrategias para el fomento de la innovación en instituciones de educación básica y media de carácter oficial: el caso de tres colegios en Cartagena de Indias”, tuvo como objetivo analizar la implementación de las estrategias de fomento a la innovación con el propósito de fortalecer la capacidad de generación y desarrollo de soluciones diferenciadoras que agreguen valor y respondan a necesidades de cada institución y su entorno. La investigación fue de tipo inductiva y con un enfoque cualitativo. Empleó entrevistas semi-estructuradas, así como la búsqueda de información documental, entre otros. La investigación concluyó que la innovación sea el elemento fundamental y el motor para el desarrollo de capacidades que permitan formar a los estudiantes de una manera integral, utilizando técnicas y herramientas lúdicas para la mejora del aprendizaje.

Ramírez (2012), en la tesis de Maestría en Gestión y Políticas Públicas titulada “Innovación en gestión escolar aprendizajes para las políticas públicas”, tuvo como objetivo elaborar recomendaciones de política pública, a partir de la identificación y el análisis de las condiciones que posibilitan el desarrollo de prácticas de innovación en la gestión educativa de los establecimientos educacionales. La metodología de investigación fue de carácter descriptivo e interpretativo. Entre sus instrumentos tuvo la entrevista semiestructurada en profundidad. Llevó a cabo un análisis documental y conceptual de referencia, así como también un análisis cualitativo en profundidad, por medio de la selección de informantes claves.

Finalmente, una de sus conclusiones fue que la innovación se configura como la estrategia para dirigir los procesos de cambio al interior del establecimiento, los directivos deben comprender que los procesos de mejora al interior del establecimiento se pueden llevar a cabo por medio de una innovación, la que implica una mirada crítica y evaluativa de los procesos y de las prácticas, y la definición de un plan con objetivos claros y evaluables.

Castillo & Leal (2010), en la tesis de Maestría en Creatividad e Innovación en las Organizaciones titulada “Innovación en producto en las Mipymes del Fondo Emprender del Sector de Alimentos de la ciudad de Manizales”, tuvo como objetivo determinar las categorías estratégicas que contribuyen a la innovación de productos en las empresas del Fondo Emprender pertenecientes al sector de alimentos en Manizales. La muestra del estudio estuvo compuesta por 5 Pymes. Las técnicas utilizadas fueron la entrevista, el grupo focal y la observación, el abordaje fue cualitativo.

Teixido (2013), en la tesis de Maestría en Gestión de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación titulada “Innovación y territorio para el desarrollo: Estudio de caso de una firma industrial mediana ubicada en Campana - Buenos Aires - Argentina”, tuvo como objetivo estudiar la trayectoria de una empresa metalúrgica familiar, analizando la relación entre innovación y territorio. La metodología aplicada en la investigación fue

cualitativa, teniendo como estrategia de diseño un estudio de caso único, lo que permitió modificar, confirmar o ampliar conocimientos sobre el tema de estudio.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Almeyda (2016), en su tesis de Maestría en Gestión y Política de la Innovación y la Tecnología titulada “Análisis de los factores que influyeron en el desarrollo de innovaciones de proceso e innovaciones organizacionales en una empresa peruana líder en el sector ingeniería y construcción”, tuvo como objetivo analizar los factores que influyen en el desarrollo de tres (03) casos de innovación de proceso y tres (03) casos de innovación organizacional de una compañía peruana líder en el sector ingeniería y construcción. Los tipos de investigación fueron estudios de casos descriptivos y cualitativos. Las principales preguntas de investigación fueron las siguientes: ¿Cómo y por qué se desarrollan la innovación de procesos y la innovación organizacional? ¿Existe una relación directa entre la innovación organizativa y la innovación de procesos en las empresas de investigación? La metodología empleada fue a través de entrevistas semiestructuradas, encuestas, observación directa y análisis cruzado de casos de innovación seleccionados. La unidad de análisis fueron los factores que influyen en el desarrollo de la innovación de la empresa INGENIO durante el período 2012-2016, estos factores se definen como impulsores, recursos, actividades, barreras, facilitadores y resultados. Los principales hallazgos del estudio fueron los siguientes: La empresa estudiada innova procesos por dos razones: la necesidad de aumentar el nivel de eficiencia de sus procesos y la necesidad de cumplir con los requisitos del cliente; y en cuanto a la innovación organizacional, lo hace porque busca reestructurar su trabajo para fortalecer e incrementar la transferencia de conocimiento entre sus colaboradores, y cómo busca simplificar la toma de decisiones estratégicas en áreas de especialización. Finalmente, se identifica una ligera correlación entre la innovación organizacional y la innovación de procesos en las empresas estudiadas.

Segovia (2013), en su investigación titulada “Gestión del conocimiento en una entidad pública a través del uso de plataformas virtuales de enseñanza: Caso Defensoría del Pueblo”, tuvo como objetivo analizar y valorar el impacto de la gestión del conocimiento en una institución pública, como es el caso de la Defensoría del Pueblo, a través de la capacitación a sus funcionarios mediante el uso de las plataformas virtuales de enseñanza realizadas desde la universidad, bajo el enfoque cualitativo, y de tipo descriptivo. La recolección de información se realizó a través de entrevistas, elaboración de cuestionarios o encuestas, revisión de documentos como planes estratégicos y financieros, y todo lo relacionado con temas de capacitación. La estrategia de diseño fue un estudio de caso basado en la presencia de información que permite el análisis de la propuesta a través de los cursos disponibles en la plataforma virtual, y en base a ello es posible proponer un modelo de gestión del conocimiento para la entidad. La investigación concluyó que la estructura del modelo de gestión del conocimiento de la Defensoría del Pueblo se basa en dos puntos: la generación y transferencia de conocimiento y la priorización de la educación en la formación de sus funcionarios. Parte del éxito se debe al uso de la tecnología a partir del despliegue de plataformas virtuales de enseñanza implementadas de acuerdo a las necesidades institucionales.

2.2 Teorías

La presente investigación parte de la teoría administrativa de comportamiento organizacional. Molina, Briones & Arteaga (2016) precisa que las exigencias competitivas sobre las instituciones siguen creciendo cada año, y los responsables buscan fortalecer la eficacia operacional en la gestión e implementación de sistemas. En ese sentido, se debe lograr el fortalecimiento de las ventajas competitivas de las instituciones, mediante la consolidación de los factores humanos.

Comportamiento organizacional

Dailey, R. (1990) define el comportamiento organizacional como el estudio del desempeño y de las actitudes de las personas en el seno de las organizaciones. El análisis en esta área se enfoca en cómo los trabajos de los empleados contribuyen o restan valor a la eficiencia y productividad de una organización. Además, el dominio incluye tres unidades de análisis: individuo, equipo y organización (nuevamente, ventaja competitiva). Las dos primeras unidades de análisis se centran en los microaspectos del campo (a nivel de empleado individual) y enfatizan temas como los rasgos de personalidad (las diferencias entre las personas), las actitudes de los empleados y sus motivaciones para el trabajo y el liderazgo, la formación de equipos y el trabajo en equipo. La perspectiva "macro" o global comienza con la organización como unidad primaria de análisis.

Innovación

J. Schumpeter (1950), quien desarrolló el concepto de innovación y puso de manifiesto su importancia en la economía, atribuyó a la innovación como la causa principal del desarrollo capitalista por medio de la creación de nuevos productos, servicios y procesos. Posterior a sus estudios, se inicia una serie de investigaciones para determinar cómo se generan y difunden las innovaciones llegando a postular que estas se generan dentro de sistemas de innovación que vienen a ser una red de instituciones de los sectores privados y públicos, cuyas actividades e interacciones permiten iniciar, modificar y difundir nuevas tecnologías (Freeman, 1987). Tanto la definición de innovación elaborada por J. Schumpeter como la de sistemas de innovación resaltan el hecho de que la innovación es un proceso dinámico que depende de la interacción de diversos agentes sociales que intercambian conocimiento, reconociendo de esta manera el papel del conocimiento en la innovación.

Toma de decisiones

La toma de decisiones “es un proceso que se requiere en cualquier actividad, en cualquier situación, desde la más simple hasta la más compleja, la vida

consiste en una serie de decisiones y cada una es diferente a las otras pues la experiencia es diferente”. (Betancourt, 2012, p. 41)

De acuerdo con Covey (2013), “la toma de decisiones es la tarea más importante de un directivo, es también la más difícil y la más arriesgada; las malas decisiones pueden perjudicar, a veces de forma irreparable, a la empresa y a la carrera profesional” (p.32).

Según Ariño & Avrota (2012), “podemos decir que las decisiones pueden ser correctas o incorrectas en función de cómo se decidió y que pueden ser favorables o desfavorables en función de los resultados” (p. 33); y según Gunther (2003), sostuvo que nuestras vidas son la suma de nuestras decisiones. Cada minuto, cada día, tomamos una infinidad de pequeñas y grandes decisiones que pueden cambiar el curso de nuestra carrera profesional o de nuestra vida. A fin de cuentas, nuestro éxito depende de lo acertadas o no que sean las elecciones que hacemos (p. 48).

2.3 Marco conceptual

Categorías

- **Innovación:** Mudar o alterar algo, introduciendo novedades.
- **Toma de decisiones:** Es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones de la vida en diversos contextos, a nivel laboral, familiar, personal, sentimental o empresarial.

Subcategorías

- **Eficiencia:** Es la capacidad de disponer de alguien o algo para conseguir el cumplimiento adecuado de una función.
- **Consulta:** Petición de información sobre una materia determinada.
- **Reclamo:** Se expresa mediante una queja o disconformidad. La acción y efecto de reclamar se conoce como reclamación o reclamo. La posibilidad de efectuar un reclamo es un derecho de los consumidores, protegido por diversas leyes y normativas.
- **Desarrollo nacional:** De acuerdo con el CAEN (2007), se afirma que “Es un proceso concebido, preparado y ejecutado concertadamente. De ello se colige que el desarrollo nacional comporta una serie de acciones que comprometen la participación de los agentes públicos y privados, entre los que se encuentran: el estadista, los altos funcionarios del gobierno, las instituciones y organizaciones sociales, los dirigentes, los empresarios de la actividad privada, los gremios empresariales y laborales; por lo tanto, el desarrollo nacional constituye un deber común de todos los ciudadanos”.

Capítulo III

Metodología de la investigación

Según Luna, Infante & Martinez (2006), se utiliza el método Delphi como fundamento metodológico y predictivo para el análisis en los sistemas y tecnologías de la información. Y según Landeta (1999), el método Delphi, es “un proceso sistemático e iterativo encaminado hacia la obtención de las opiniones, y si es posible del consenso, de un grupo de expertos” (pág. 32).

La investigación se justifica, según otras investigaciones analizadas, bajo el método Delphi, que Linstone & Turoff (1975) definen como un proceso de comunicación grupal para predecir resultados en base a las opiniones de un conjunto de expertos, que es efectivo a la hora de permitir a un grupo de individuos, como un todo, tratar un problema complejo. Lo que utilizaremos con el fin de comprender la relación entre la innovación y la toma de decisiones por los especialistas de “Identicole”, contribuyendo al fortalecimiento de la gestión institucional.

3.1 Enfoque de investigación

La presente investigación reúne las condiciones de un enfoque cualitativo, de acuerdo con Vargas (2011), sostiene que “la metodología cualitativa es aquella cuyos métodos, técnicas e instrumentos concretos se encuentran en lógica de observar holísticamente la realidad en toda su complejidad (como un todo). Es decir, de manera subjetiva. Su unidad de análisis fundamental es la cualidad (o característica), de ahí su nombre: Cualitativa” (p.60).

En ese sentido, se eligió el enfoque cualitativo para la presente investigación, debido a que toma como prioridad las experiencias de las personas y analiza cada uno de sus enfoques, es decir, es una exploración basada en las personas mediante un proceso de indagación. Adicionalmente, un punto a resaltar en esta orientación elegida es que el investigador interactúa con los participantes y con la información, buscando en todo momento respuestas a preguntas que se centran en la experiencia de los colaboradores.

3.2 Tipo de investigación

Con respecto al tipo de investigación, corresponde a una investigación básica, según Lifeder (2020), esta busca el conocimiento de la realidad para contribuir a una sociedad cada vez más avanzada y que responda mejor a los retos de la humanidad. Por consiguiente, se eligió este tipo de investigación debido a que este modelo de exploración se acopla a la manera con la que se ha compilado la información para la presente investigación, a través de la obtención y acopio de información con el objetivo de construir una base de conocimiento que se va agregando a la información previa existente.

3.3 Método de investigación

Según Reguant-Álvarez y Torrado-Fonseca (2016), el método Delphi es “una técnica de recogida de información que permite obtener la opinión de un grupo de expertos a través de la consulta reiterada. Esta técnica, de carácter cualitativo, es recomendable cuando no se dispone de información suficiente para la toma de decisiones o es necesario, para nuestra investigación, recoger opiniones consensuadas y representativas de un colectivo de individuos”.

En ese contexto, se eligió este método de investigación debido a que el manejo del método Delphi hace posible poder realizar consultas a personas calificadas que tienen conocimiento del tema de estudio. Permite también contrastar y combinar argumentos y apreciaciones, para llegar a conclusiones que serían difíciles de asumir en forma personal.

3.4 Escenario de estudio

En la oficina de Dirección de Calidad de la Gestión Escolar del Ministerio de Educación, de modo específico en la Coordinación de Articulación de Instituciones Educativas Privadas, ubicada en calle El Comercio 193, San Borja, Lima – Perú,

3.5 Objeto de estudio

Especialistas de “Identicole” de las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) de la Dirección Regional de Lima Metropolitana del Ministerio de Educación.

3.6 Observable(s) de estudio

Se tomaron en cuenta las expresiones de los especialistas de “Identicole”, el lenguaje, las conductas y costumbres. Adicionalmente, analizamos como impacta el tipo de comunicación entre los especialistas de “Identicole” y los puestos jerárquicos en el Ministerio de Educación. Lo que se realizó analizando la repercusión entre el proceso que siguen los especialistas de la plataforma de “Identicole” del Ministerio de Educación del Perú para la atención de casos, lo cual guarda coherencia con los objetivos de la investigación.

3.7 Fuentes de información

- Portal Web “Identicole”
- Plataforma Interna de Gestión de Consultas y Reclamos
- Padres de familia
- Especialistas de “Identicole”
- Expertos en el tema de investigación

3.8 Técnicas e instrumentos de acopio de información

3.8.1 Técnicas

- Sobre indagación documental, Connelly, et al. (1977) concibe la indagación a tres niveles, en el primer nivel la relacionan con los procesos lógicos que se usan en el desarrollo y verificación del conocimiento. En un segundo nivel la concibe como una forma o modo de aprendizaje; finalmente, la ve como una metodología de instrucción. Estos dos últimos significados, de acuerdo con su posición, son los de mayor aplicabilidad para el presente trabajo de investigación, debido a que consideran la indagación como un modo

de aprendizaje y metodología de instrucción que hace énfasis en las ideas de los participantes, que en nuestro caso son los especialistas de “Identicole” y otros expertos, quienes resuelven o solucionan un problema o situación de estudio, que en nuestro caso es comprender la relación entre la innovación del proceso de gestión y respuesta a las consultas y reclamos recibidos en la plataforma interna “Identicole” y la toma de decisiones en los especialistas de “Identicole” del Ministerio de Educación.

- Entrevistas

Según Colín, Galindo & Saucedo (2009), sostiene que “la entrevista es la acción de reunirse y verse mutuamente. Implica la comparecencia de dos o más personas en un lugar determinado para tratar algo de interés: un encuentro cara a cara en el que se generan preguntas y respuestas sobre algún punto en común. Dialogar para saber o profundizar es la esencia de la entrevista; en este último sentido, toda entrevista tiene un común denominador: gestionar información e investigar” (p. 11). En ese sentido, las entrevistas que se realizaron a especialistas de “Identicole”, expertos y padres de familia, permitieron profundizar en las hipótesis de la presente investigación y encontrar hallazgos valiosos para la misma.

3.8.2 Instrumentos

- Relación de documentos buscados y ruta de sitios virtuales o reales donde puedan ser encontrados.
 - Manuales de uso de la plataforma interna de “Identicole”
 - Página web del Ministerio de Educación:
<https://www.gob.pe/minedu>
 - Página web del portal web “Identicole”:
<http://Identicole.minedu.gob.pe/>
 - Página web de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE): <https://www.oecd.org/acerca/>

- Literatura de expertos en toma de decisiones e innovación, según bibliografía.
- Guion con todas las preguntas por hacer y formatos específicos de registro a los siguientes actores:
 - **Especialistas de “Identicole”:** responsables de gestionar la plataforma “Identicole”, en lo referente a coordinar las respuestas de consultas y reclamos de padres de familia referentes al servicio educativo de sus hijos, pasando por las actividades de seguimiento con el fin de cerrar cada uno de los casos asignados.
 - **Expertos:** profesionales con experiencia y vinculados a la implementación de sistemas de información en el Sector Educación.
 - **Padres de familia:** personas preocupadas por la educación de sus hijos y que quieren aportar para que el servicio que se les brinda a través del portal “Identicole” sea más eficiente.
- **Preguntas para los especialistas de “Identicole”:**
 - ¿Ha recibido usted capacitación sobre la utilización del sistema, ¿qué tipo de capacitación?, ¿es continua dicha capacitación?
 - ¿Cómo mejoraría usted el proceso actual de atención de consultas y reclamos?
 - ¿Cómo se comunica usted con los encargados de administrar la plataforma “Identicole”, si tiene usted alguna mejora o sugerencia?
 - ¿Existe un canal de comunicación entre los especialistas de “Identicole”?
 - ¿Qué herramientas le proporciona el Minedu para la capacitación, uso y mantenimiento del portal web “Identicole”?
 - ¿Cuenta usted con protocolos de atención de consultas y reclamos?
 - ¿Se cumplen los tiempos de atención? ¿Cómo se miden?

- **Preguntas para los expertos en entrevistas:**

- ¿Tiene conocimiento usted del portal de “Identicole” y su finalidad?
- ¿Qué mejoras deberían realizarse en el portal de “Identicole” para que el proceso que realizan los especialistas de “Identicole” en la solución de casos sea más ágil?
- ¿Cómo se puede agilizar el proceso de toma de decisiones de los especialistas de “Identicole”, basados en la innovación?
- ¿Cómo debería ser la relación entre innovación y toma de decisiones y bajo qué parámetro?

- **Preguntas para los padres de familia:**

- ¿Tiene conocimiento usted del portal web “Identicole” y su finalidad?
- ¿Qué mejoras deberían realizarse en el portal web “Identicole” para que sea más amigable para los padres de familia?

Los formatos de registro se indican en el Anexo 4.

3.9 Acceso al campo y acopio de información

3.9.1 Acceso al campo

Mediante solicitud de acceso a la información pública, correos electrónicos o visitas.

3.9.2 Acopio de información

Se realizará acopio de información en documentación y Portal Web “Identicole”, libros, revistas científicas y tesis relacionados a las variables en estudio.

3.10 Método de análisis de información

Categorización documental. Según López, J. (2002), la categorización documental es una metodología cualitativa que se basa en la utilización de

condiciones. Se denominan categorías a cada uno de los elementos o dimensiones de las hipótesis investigadas y que servirán para catalogar según ellas las diversas unidades.

En ese sentido, tomando en cuenta las coincidencias con el método de análisis a manera de categorización que se utilizó para realizar la presente investigación, es como se elige este método de análisis de información. Por consiguiente, la investigación también incluye análisis de los motivos de la categorización realizada, lo cual forma parte fundamental de la categorización documental.

Capítulo IV

Análisis y síntesis

Resultados de entrevistas

Tabla 1. *Información de entrevistados relacionados a la investigación de innovación y toma de decisiones en los especialistas de la plataforma “Identicole” del Ministerio de Educación*

Participante	Nombres y apellidos	Cargo actual / Institución	Relación con la investigación
1	Nancy Fernández Ventosilla	Jefe de Proyectos / Universidad Peruana del Norte	Trabajó como Coordinadora de Articulación de Instituciones Educativas Privadas en el Ministerio de Educación hasta junio del 2019, en donde tenía a cargo la implementación de mejoras y gestión de la plataforma “Identicole”, además de ser vocera institucional de dicha plataforma.
2	Mónica del Rosario Chonate Vidarte	Especialista legal de supervisión / Ministerio de Educación	Trabaja actualmente en el Ministerio de Educación y una de sus funciones principales es gestionar el trabajo articulado con todas las DRE y UGEL a nivel nacional, con el fin de hacer seguimiento a todos los casos (consultas y reclamos) que son recibidos a partir de la plataforma “Identicole”.
3	Merlyng Ortiz	Analista legal de supervisión / Ministerio de Educación	Trabaja actualmente en el Ministerio de Educación y una de sus funciones principales es hacer seguimiento sobre la atención de los casos (consultas y reclamos) que son recibidos a partir de la plataforma “Identicole”.

Fuente: Elaboración propia

Las entrevistas realizadas a los diferentes profesionales que en sus experiencias tuvieron a cargo diversas actividades con la gestión de la plataforma “Identicole”, entre ellas tenemos a la Mg. Ing. Nancy Fernández, quien no solo tiene experiencia en la implementación de la plataforma “Identicole”, sino que a su vez cuenta con experiencia en la implementación de vastos sistemas de información y gestión de cambios de las personas involucradas en la gestión de dichos sistemas, y por otra parte, las abogadas Mónica Chonate y Merlyng Ortiz, quienes actualmente gestionan toda la parte operativa de la plataforma “Identicole” con las 26 DRE y las 220 UGEL a nivel nacional.

CATEGORÍA 1: Proceso de la innovación y la toma de decisiones de los especialistas de la Plataforma “Identicole” del Ministerio de Educación del Perú

1.1 Acceso a la información

En el 2015, el Minedu lanzó el portal web “Identicole” con el propósito de contar con una herramienta que ofrezca información sobre la oferta educativa del país; no obstante, esta plataforma se posicionó como una herramienta para registrar consultas y reclamos.

Como manifiesta Nancy Fernández, el portal web “Identicole” tiene como propósito brindar información oportuna y de calidad sobre la oferta educativa pública y privada del país, a través de un sitio web amigable y sencillo, dirigido a los padres de familia, promoviendo que tomen decisiones informadas y se involucren en la educación de sus hijos. Asimismo, indicó que permite específicamente lo siguiente:

- Sistematizar y publicar información de la oferta educativa bajo un formato dinámico, tomando en cuenta los intereses y necesidades de los padres.
- Mayor transparencia de la información sobre el mercado educativo.
- Fomentar los procesos de mejora continua de los colegios.
- Mayor involucramiento de los padres de familia brindándoles información relevante sobre la educación de sus hijos.

- Brindar herramientas para detectar y reportar colegios no autorizados por el Minedu para brindar el servicio educativo, contribuyendo a la reducción de la informalidad en el sector.

Adicionalmente, Mónica Chonate indico que el portal web “Identicole” cuenta con un público objetivo conformado por padres de familia próximos a tomar la primera decisión sobre la escuela pública o privada de sus hijos, así como los padres de familia que actualmente tienen hijos en edad escolar y, por tanto, requieren estar más involucrados en su educación. Además, indicó que, de manera indirecta, se beneficiarán con la información del portal web “Identicole” los siguientes actores:

- Directores, docentes y escuelas que conocerán cuál es la situación educativa del resto de escuelas y se esforzarán por mejorar.
- Investigadores que podrán realizar estudios para identificar qué variables se asocian a mejores logros de aprendizaje.

Asimismo, Merlyng Ortiz sostuvo que el Estado podrá conocer de forma más precisa los intereses y necesidades del ciudadano, con menores costos y a tiempo real, para ofrecerle mejores servicios, en particular, a los padres de familia.

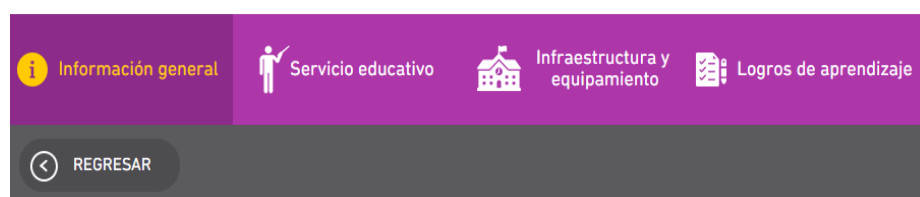
En ese sentido, como se detalló con anterioridad a la problemática, se ha podido detectar: (i) rendimiento escolar por debajo de lo esperado y una heterogeneidad en la calidad de los colegios; (ii) falta de transparencia en la información; (iii) pobre cultura de rendición de cuentas en las escuelas; y (iv) poco involucramiento de los padres de familia en la educación de sus hijos. El Banco Mundial señala que una forma de generar presión y dinamismo en los colegios para la mejora de la calidad educativa es la promoción de la transparencia y rendición de cuentas a la sociedad, de modo que permita a los padres de familia escoger colegios teniendo más información.

Por lo tanto, el portal web “Identicole” centraliza y ofrece de manera pública y gratuita la información relevante de todos los colegios del país, haciéndola más amigable y potenciando las opciones de navegación y búsqueda de información para ofrecer una mejor experiencia al usuario final: los padres de familia.

En resumen, el portal web “Identicole” cuenta con las siguientes pestañas de información:

- **Información general:** Nombre del director, dirección del colegio, departamento, provincia y distrito al que pertenece, datos de contacto, tipo de gestión, área, alumnado, código modular, código local, nombre de la UGEL, ubicación y, en el caso de los colegios privados, muestra los montos de las pensiones de los 2 últimos años.

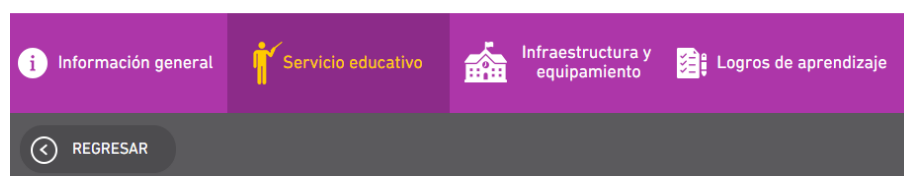
Figura 1. Información general



i Información general

- **Servicio educativo:** Nivel educativo que ofrece, turno, forma de atención, clasificación del colegio, modelo que opera el servicio, número de estudiantes, promedio de estudiantes por sección, número de secciones por grado, total de docentes, idiomas que enseña, programas adicionales.

Figura 2. Servicio educativo



Person icon Servicio educativo

- **Infraestructura:** Espacios educativos y administrativos, infraestructura deportiva, equipamiento, acceso a internet y accesibilidad para personas con discapacidad.

Figura 3. Infraestructura



- **Logros de aprendizaje:** Resultados de las últimas dos ECE, para 4° grado de primaria y 2° de secundaria.

Figura 4. Logros de aprendizaje



Es por ello que el portal web “Identicole” no solo promueve un mayor involucramiento de los padres de familia en la educación de sus hijos, también propicia que, en el mediano plazo, los colegios adopten como práctica la mayor transparencia en la información que brindan.

1.2 Aliados del portal web “Identicole”

Los aliados internos están conformados por las áreas que corresponden al Ministerio de Educación u organismos descentralizados.

Así como, los aliados externos pueden ser tanto los organismos públicos como privados.

Tabla 2. Aliados internos y externos de la plataforma “Identicole”

Aliados internos	Aliados externos
• Oficina de Seguimiento y Evaluación Estratégica (OSEE) ○ Unidad de Estadística (UE) ○ Unidad de Seguimiento y Evaluación (USE) • Oficina de Medición de la Calidad de los Aprendizajes (UMC) • Oficina General de Ética Pública y Transparencia (OTEPA) • Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación (OTIC) • Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana (DRELM)	Públicos
	• Presidencia del Consejo de Ministros (PCM)
	Privados
	• Comité Estratégico de Educación y Directorio del Instituto Peruano de Administración de Empresas (IPAE), conformados por representantes de la academia, sector privado y sector público.

Fuente: Elaboración propia

CATEGORÍA 2: Atención de consultas y reclamos recibidos por el Portal Web de “Identicole”

2.1 Resolución y supervisión en los colegios

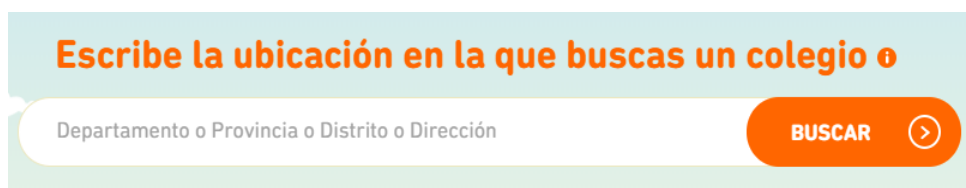
Según lo expresado por Nancy Fernández, el portal web “Identicole” permite que el padre de familia compare los resultados del colegio de su interés con los resultados promedio de colegios públicos y privados con características económicas, sociales y educativas similares. En este sentido, los resultados de cada colegio son presentados junto a los resultados del grupo de colegios similares, los de la región a la que pertenece y los del país, así el padre de familia puede hacer una comparación correcta y más precisa de los mismos.

Considerando la información detectada como relevante para los padres de familia, y el objetivo de ofrecerles una experiencia más amigable y efectiva en la búsqueda de colegios, se definió que el portal web “Identicole” debía desarrollar 3 funcionalidades:

1. **Búsqueda de colegios**, con dos tipos de búsqueda: (i) por ubicación: un buscador georreferencial permite localizar en un mapa los colegios disponibles a 3.5 kilómetros a la redonda de la dirección sobre la cual se consulta; y (ii) por nombre de institución educativa.

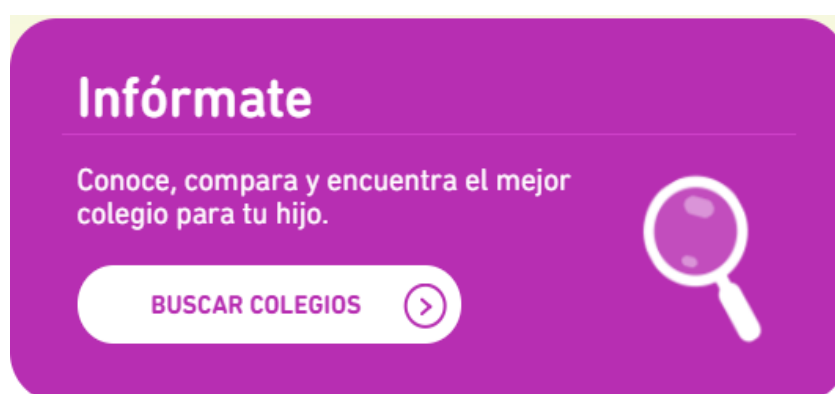
Las búsquedas pueden delimitarse con filtros que permiten precisar y acotar los resultados para el usuario. Para ello se tuvo en cuenta los criterios priorizados por los padres de familia en las investigaciones realizadas.

Figura 5. Búsqueda de colegios



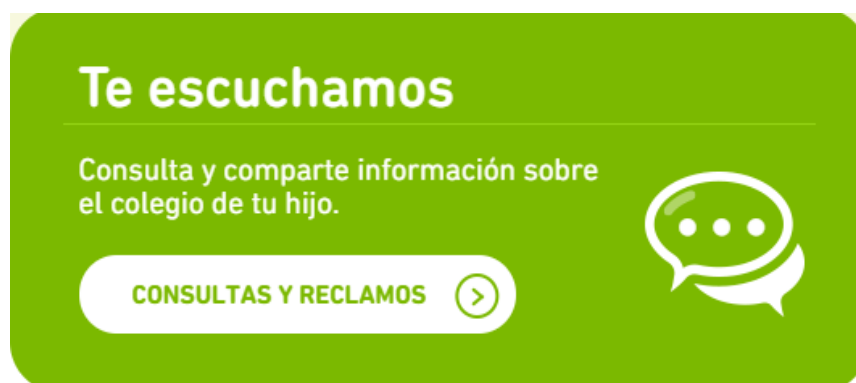
2. **Comparación de colegios**, “Identicole” permite comparar la información de hasta 4 colegios, presentando de forma simultánea los datos de cada colegio seleccionado, tanto de colegios públicos como privados. La vista en simultáneo presenta toda la información contenida en la ficha de colegios, excepto los resultados de la Evaluación Censal de Estudiantes, pues esta comparación solo se puede realizar teniendo en cuenta ciertos criterios técnicos.

Figura 6. Comparación de colegios



3. **Consultas y reclamos**, permite al usuario: (i) realizar consultas y/o reclamos acerca de los colegios públicos y privados del país; y (ii) reportar un colegio no autorizado, funcionando el portal como un canal de comunicación directo entre el padre de familia y el Minedu.

Figura 7. Consultas y reclamos



Para la atención de dichos casos, es importante mencionar que la resolución y supervisión en los colegios les corresponde a los especialistas de las DRE y las UGEL. El equipo en el Minedu a cargo del portal web “Identicole” realiza seguimiento periódico y continuo con las UGEL y DRE a nivel nacional para acreditar a los especialistas asignados que tendrían acceso a la plataforma, así como para brindarles guía y asesoría sobre el uso de la misma. Asimismo, este equipo realiza el seguimiento y monitoreo de los casos resueltos, generando alertas para los casos sin resolver por cada UGEL a nivel nacional.

2.2 Monitoreo de servicios educativos

De lo expresado por Mónica Chonate, se confirma que durante el período de matrícula (de diciembre a marzo), el Minedu coordina adicionalmente con los funcionarios de la Oficina General de Ética Pública y Transparencia, a quienes se les brinda información sobre las consultas y reclamos de los padres de familia, que ellos utilizan para monitorear que el proceso de matrícula se desarrolle adecuadamente, tomando atención de los casos graves reportados en el portal.

En ese sentido, el portal web “Identicole” es también una herramienta que beneficia el monitoreo de los servicios educativos públicos y privados realizado por las UGEL, DRE y el Minedu a través de la funcionalidad consultas y reclamos, que permite: (i) identificar a los establecimientos informales a partir de las alertas; (ii) contar con información sistematizada para realizar seguimiento a los servicios educativos; y (iii) monitorear el proceso de matrícula. Todo ello permite que el Minedu tome mejores decisiones en base a información brindada por los padres de familia.

2.3 Dificultades de gestión del portal web “Identicole”

Tabla 3. *Dificultades internas del portal “Identicole”*

Dificultades internas	¿Cómo se enfrentan?
Rotación de los equipos de gestión del Minedu debido a los cambios políticos del país, lo cual impactó no solo en los planes de trabajo, pues cada cambio de gestión demandó para el Equipo Técnico: (i) volver a sensibilizar a los nuevos equipos sobre la importancia del “Identicole”; (ii) paralizar lo avanzado y retomar desde el inicio; (iii) revisar y validar cada etapa y avance logrado; y (iv) gestionar las expectativas sobre el alcance del “Identicole” con cada nueva gestión.	Se hicieron ajustes en el plan de trabajo; además, se documentaron los acuerdos sostenidos en el equipo para no retroceder en los procesos.
Rotación del personal en las DRE y UGEL dificulta el seguimiento a la acreditación de los especialistas en “Identicole” y de los casos asignados.	El equipo del Minedu realiza coordinaciones telefónicas periódicas con las UGEL y DRE a nivel nacional, y acredita y brinda asesoría a los nuevos especialistas asignados.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4. *Dificultades externas del portal “Identicole”*

Dificultades externas	¿Cómo se enfrentan?
Limitado presupuesto nacional para innovación en educación, lo cual afecta directamente a la toma de decisiones.	Colaboración interinstitucional con IPAE.
Los padres de familia requieren una plataforma amigable y de fácil acceso.	Trabajo en conjunto y asesoría de IPAE para el diseño del portal web, agregando nueva

Dificultades externas	¿Cómo se enfrentan?
	información, así como formas más amigables de navegación.
Los padres de familia no conocen cómo interpretar los resultados de la ECE, y que estos deben ser entendidos en el contexto del colegio. Existe el peligro que la equiparen como única medida de calidad educativa.	Previo a la presentación de los resultados de los logros de aprendizaje por cada colegio, se presentan infografías informativas sobre las áreas y grados que evalúa la prueba y cómo interpretarla. La ECE brinda información sobre las condiciones socioeconómicas que influyen en los logros de los aprendizajes, y se presentan los logros de cada colegio en comparación con las enseñanzas de colegios en condiciones parecidas y a los resultados de la región y el país.

Fuente: Elaboración propia

CATEGORÍA 3: Toma de decisiones de los especialistas de “Identicole” y su incidencia en las respuestas de las consultas y reclamos de los usuarios

3.1 Impacto de la implementación de la plataforma “Identicole” en los especialistas

Tabla 5. *Comparación entre antes y después de la implementación de la plataforma “Identicole”*

Antes	Después
No existía una plataforma amigable y sencilla dirigida a los padres de familia, para que se informen sobre la oferta educativa pública y privada que les permita tomar decisiones de acuerdo con sus necesidades.	Minedu cuenta con “Identicole”, que es una plataforma informativa y canal de comunicación con la comunidad educativa, especialmente con los padres de familia. Este recibe en promedio 215,000 visitas al año, las cuales son gestionadas por los especialistas de “Identicole”.
Los resultados de la ECE a nivel de colegios no eran publicados de forma abierta ni accesibles para el público en general. La gran mayoría de padres de familia desconocía sobre esta información y la relevancia de estos resultados.	A través de “Identicole”, por primera vez se hacen públicos los resultados de la ECE, a nivel de colegios, permitiendo que los padres de familia conozcan los logros de aprendizaje de los colegios de su interés. Además, también permite formar al padre de familia brindándole orientación sobre qué es esta evaluación, en qué grados y áreas se evalúa, cómo interpretar los resultados y la importancia

Antes	Después
	de los mismos. Esto ha disminuido notablemente las consultas a las DRE y UGEL a nivel nacional sobre la interpretación de los mencionados resultados.
Los padres de familia tenían dificultades para identificar a los colegios no autorizados para brindar servicios educativos, con el riesgo de matricular a sus hijos en dichas instituciones.	A través de “Identicole”, los padres de familia pueden verificar si el colegio se encuentra autorizado por el Minedu. En el 2019 se detectaron 63 colegios privados sin autorización a partir de las consultas y reclamos registrados en el portal, los cuales se han incluido en la planificación de supervisión de las Direcciones Regionales de Educación (DRE) y las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) para su respectiva formalización o clausura.
Identificar un establecimiento informal implica una inversión de S/ 143 (incluye la contratación de especialistas para visitas de incógnito a las escuelas y redacción de informes de supervisión).	La identificación de colegios no autorizados a través de “Identicole” ha significado para el Minedu un ahorro de S/ 9,000 en supervisiones a colegios y mayor eficiencia de la gestión de los especialistas, en términos de tiempo invertido. Considerando que se estima que existen alrededor de 1577 establecimientos privados informales solo en Lima Metropolitana (1376 con al menos alguno

Antes	Después
	de sus niveles sin autorización y 210 sin ninguna autorización), se estima un potencial ahorrativo de al menos S/ 225,511 para el Minedu.
La comunidad educativa, especialmente los padres de familia, no contaban con un canal de comunicación en el cual puedan transmitir al Minedu y sus instancias de gestión descentralizadas, sus consultas y reclamos.	Los padres de familia han podido canalizar sus consultas y reclamos de los servicios educativos, los cuales han sido resueltos a través de especialistas asignados en cada UGEL y DRE. Desde su implementación hasta el 2019, se han recibido casi 4000 consultas (59 %) y casi 3000 reclamos (41 %) a nivel nacional, de los cuales el 69 % ha sido resuelto por los especialistas en las DRE y UGEL.
Las DRE y UGEL a nivel nacional no contaban con un protocolo de atención virtual a usuarios de servicios educativos públicos y privados.	Se definió un protocolo de atención virtual a usuarios de servicios educativos y se trabajó en la acreditación y capacitación de 217 especialistas de 24 regiones para que canalicen las consultas y reclamos registrados a través del portal “Identicole”.

Fuente: Elaboración propia

3.2 Mejores prácticas de implementación pensando en el impacto en los especialistas de “Identicole”

Cabe mencionar que el portal web “Identicole” fue diseñado siguiendo la metodología de *User Experience*, metodología innovadora que tiene por objetivo crear productos que resuelvan necesidades concretas de sus usuarios finales.

Asimismo, Merlyng Ortiz indica que en la nueva directiva de supervisión de colegios privados, elaborada por el Minedu, se incluye que el número de reclamos de acuerdo al portal de “Identicole” sea uno de los indicadores que los especialistas en DRE/GRE y UGEL deben tomar en cuenta al realizar la focalización de colegios a supervisar.

De otro lado, la sostenibilidad de esta iniciativa expresada en la colaboración público-privada es respaldada a través del Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Minedu y el Instituto Peruano de Administración de Empresas (IPAE). Esta alianza establece responsabilidades y objetivos para ambas partes, lo cual permite que el Minedu se comprometa con la continuidad de la implementación de “Identicole”, más allá de los cambios ministeriales y rotación de los equipos de Dirección, Gestión y/o Desarrollo. En esta línea, durante la colaboración de ambas instituciones, los equipos del Minedu e IPAE documentaron los acuerdos sostenidos en conjunto para no retroceder en los procesos.

Durante el 2019 las entidades renovaron su Convenio de Cooperación Interinstitucional, con el objetivo de dar continuidad al trabajo colaborativo e implementar nuevas funcionalidades y contenidos en la plataforma, con el fin de seguir mejorando la experiencia del ciudadano.

“Identicole” responde a la necesidad del sector de tratar información de manera eficiente que permita contar con referencia y conocimiento sobre la calidad de los servicios educativos y poder tomar decisiones al respecto. Ello en concordancia con el Subcomponente 4.3: Gestión de la Información, del

Componente 4: Gestión Sectorial del Documento Prospectivo del Sector Educación al 2030, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 287-2016-Minedu.

Finalmente, “Identicole” cuenta con una serie de mecanismos legales que permitirán su institucionalización y continuidad en el tiempo. En el 2019, mediante Resolución Viceministerial N° 019-2019, el Minedu publica la "Norma que regula el funcionamiento del portal web “Identicole” y de su plataforma interna de gestión de consultas y reclamos”, documento en el cual se brindan las pautas para el uso de “Identicole” y se establecen las responsabilidades de los funcionarios en el Minedu, DRE y UGEL en relación con el mismo.

4. Evidencias

Figura 8. Vocería de Nancy Fernández sobre “Identicole”



Fuente: Propiedad Radio Nacional marzo 2019

Figura 9. Publicaciones de Nancy Fernández sobre “Identicole”

Jueves, 10 de enero de 2019 - 01:45 pm

Nancy Fernández: “En Identicole.pe se puede ver si el colegio está legalmente constituido”



La coordinadora de Articulación con Instituciones Educativas Privadas del Ministerio de Educación (Minedu), Nancy Fernández, explicó los alcances que ha desarrollado su institución para detectar los incumplimientos en las instituciones educativas del país.

Fuente: Propiedad Radio Nacional marzo 2019

Figura 10. Entrevista a Nancy Fernández sobre “Identicole”



Fuente: Canal América Noticias marzo 2019

Figura 11. Participación de Mónica Chonate en temas de supervisión de instituciones educativas



Fuente: <https://amcham.org.pe/>

Figura 12. Reconocimiento a Mónica Chonate por su aporte a la educación del país



Fuente: Propiedad de Mónica Chonate

Figura 13. Encuentro Minedu / IPAE sobre “Identicole” con la participación de la tesista Julia Cárdenas



Fuente: Propiedad de la tesista

Capítulo V

Diálogo teórico-empírico

1. Impacto cualitativo entre la innovación y la toma de decisiones de los especialistas del Sistema de “Identicole” del Ministerio de Educación del Perú

Según Figueroa (2012), “la innovación en la gestión pública supone un imperativo en el mundo actual, marcado por una diversidad y complejidad que demanda una actuación más flexible e inmediata en la resolución de problemas públicos, pero sin perder de vista el comportamiento ético que debe regir a los directivos públicos”.

En nuestro país, existen muchas personas que en su centro de labores no pueden tomar buenas decisiones debido a que los procesos que ellos gestionan no se encuentran innovados con la velocidad que se deseara. Lombardi (2016) realizó un estudio en Lima, donde confirma que sí existe una relación entre la innovación y la calidad, concluyendo que las innovaciones incrementales se obtienen de las rutinas diarias de trabajo.

En este contexto, el Ministerio de Educación cuenta con un portal llamado “Identicole”, el cual cuenta con una página web de uso público dirigida a padres de familia en donde pueden buscar colegios autorizados, y realizar consultas y reclamos. Adicionalmente, el portal cuenta con una Plataforma Interna de Gestión de Consultas y Reclamos, la que es de uso exclusivo para especialistas de “Identicole”, y requiere de credenciales (usuario y contraseña) con las cuales esos especialistas de las UGEL acceden y con el monitoreo permanente de las DRE brindan respuestas a las consultas y reclamos de los usuarios.

En el Ministerio de Educación, los especialistas de las UGEL y DRE a nivel nacional que manejan la plataforma “Identicole” no encuentran

innovado el proceso de gestión y respuesta a las consultas y reclamos recibidos en la Plataforma Interna, es por ello la importancia de la innovación y la toma de decisiones de los especialistas de “Identicole”, en el proceso de la atención de casos, lo que debe tomarse en cuenta en el Ministerio de Educación como pilar de un proceso eficiente.

2. Impacto cualitativo en la innovación del proceso de gestión en las respuestas, consultas y reclamos recibidos por la plataforma de “Identicole”

Tomando en cuenta que el proceso requiere ser innovado, es decir, contar con la plataforma actualizada de manera ágil, las consultas y reclamos se hacen cada vez mayores y recaen sobre estos especialistas. Adicionalmente, la cantidad de pasos que tienen que seguir los especialistas son diversos para atender las consultas y reclamos y eso dificulta su labor y la oportuna atención.

En ese sentido, el impacto en la innovación del proceso de gestión en las respuestas, consultas y reclamos recibidos por la plataforma de “Identicole” es crucial para fomentar la mejora continua de dicho proceso.

De lo anteriormente analizado, el impacto de “Identicole” se plantea tanto a corto como a largo plazo. Se espera que los padres de familia que acceden a “Identicole” puedan tomar decisiones informadas al momento de escoger el colegio más adecuado para sus hijos. Este impacto es a corto plazo, pues los padres suelen utilizar el portal en el período de la matrícula escolar. Del mismo modo, tanto la resolución de consultas y reclamos de los padres de familia como la identificación de establecimientos informales son resultados que se pueden evidenciar a corto plazo.

3. Eficiencia del proceso de toma de decisiones de los especialistas de “Identicole” y su impacto cualitativo en las respuestas de las consultas y reclamos de los usuarios

Debido a las dificultades mencionadas anteriormente (la rotación del personal en las DRE y UGEL, los límites presupuestales para la atención de casos, etc.), el número de casos resueltos en el 2016 y 2017 fue muy bajo (86 de 552 y 74 de 1716, respectivamente). Sin embargo, conforme se aplicaron las medidas de solución ante la problemática identificada a finales del 2018 (personal en el Minedu dedicado a coordinar periódicamente con las UGEL y DRE a nivel nacional para acreditar a los especialistas asignados y brindar asesoría a los mismos), el número de respuestas aumentó en aproximadamente 35 veces, alcanzando un total de 2584 casos resueltos.

Por otro lado, “Identicole” permite al Minedu tomar mejores decisiones en base a información brindada por los padres de familia. Así, por un lado, es una herramienta para identificar a los establecimientos informales (sin autorización del sector) a partir de las alertas generadas por los usuarios que realizan consultas sobre estos, lo cual permite destinar, de manera más eficiente, los recursos asignados a realizar la fiscalización de colegios sin autorización. Para identificar solo un establecimiento informal, se destina un total de S/ 143 (incluye la contratación de especialistas para visitas de incógnito a las escuelas y redacción de informes de supervisión).

En ese sentido, la eficiencia en el proceso evidencia una situación que debe mejorar y la presente investigación ha priorizado las siguientes causas:

- Falta de recursos para innovar el proceso de atención de consultas y reclamos del portal web “Identicole”.
- Carencia de especialistas de supervisión en las UGEL a nivel nacional.
- Se requiere mayor institucionalización y difusión del portal web “Identicole”.

Por lo tanto, si la situación detectada en los puntos antes mencionados se continuara presentando, ocasionaría que no se brinde una atención eficiente y oportuna a los padres de familia. Asimismo, los especialistas de las UGEL y DRE a nivel nacional no podrán tomar decisiones adecuadas para la mejora continua del proceso de atención de consultas y reclamos.

Conclusiones

1. **Sobre el impacto cualitativo entre la innovación y la toma de decisiones de los especialistas de la plataforma de “Identicole” del Ministerio de Educación del Perú:** Al termino de la presente investigación se concluye que, el impacto entre la innovación y la toma de decisiones de los especialistas de la plataforma de “Identicole” del Ministerio de Educación del Perú ha sido crucial, debido a que la innovación es un proceso que genera nuevas ideas y métodos para resolver problemas, también de creación de algo nuevo y mejor a través de la combinación y coordinación de ideas, herramientas y tecnologías existentes. Además, la innovación tiene un impacto directo en las responsabilidades de los especialistas de la plataforma de “Identicole”; dado que a menudo informan las decisiones que toman con respecto de las interacciones con el portal, pero sobre todo suelen adoptar prácticas innovadoras basadas en la investigación y las ideas generadas por demás especialistas.

Los especialistas de la plataforma de “Identicole” buscan formas de abordar las necesidades de innovación y mejorar la toma de decisiones mediante el uso de la tecnología, es por ello lo importante de la implementación de la plataforma Identicole que ha permitido contar con un proceso automatizado de atención de consultas y reclamos, con seguimiento y reportes de atención; ha sido tambien importante la incorporación de nuevas ideas que tienen que están inspiradas principalmente en innovaciones anteriores. En consecuencia, es importante considerar el impacto que tiene la innovación en las decisiones que toman los especialistas de la plataforma de “Identicole”; y la mayoría de ellos coinciden en que la innovación tiene un impacto en sus decisiones de campo en su quehacer cotidiano.

La mayoría de los especialistas de la plataforma de “Identicole”; están de acuerdo en que la adopción de nuevas ideas puede mejorar con innovación y, por lo tanto, mejorar la toma de decisiones. Sin embargo, implementar estas nuevas estrategias puede ser difícil debido a la cantidad de trabajo que se requiere para hacerlo. Esto puede ser especialmente cierto para los especialistas de la

plataforma de “Identicole”; que tienden a tener menos experiencia en la implementación de estas estrategias. Como tal, especialistas de la plataforma de “Identicole”; más jóvenes pueden retrasar a sus compañeros cuando se trata de mejorar los métodos a través de la innovación, pero la innovación es un proceso que afecta las responsabilidades de especialistas de la plataforma de “Identicole”; debido a su potencial para cambiar las ideas existentes en mejores soluciones o conceptos.

En el presente trabajo se ha realizado la revisión de antecedentes de investigación y la búsqueda de la fundamentación teórica de la plataforma Identicole, algo que es un tema nuevo en nuestro país, pero que tiene mucho aprendizaje que podemos rescatar por el bien de nuestros estudiantes que son el futuro del país. En primer lugar, es importante resaltar que la experiencia de “Identicole” es un aporte relevante para la asociación pública privada, pues evidencia que:

- a. La colaboración entre equipos con propósitos comunes permite desarrollar soluciones de manera más eficiente.
 - b. Esta asociación permite impulsar proyectos con mayor alcance e impacto.
 - c. Favorece a la sostenibilidad y visibilidad de las políticas públicas de transparencia.
- De otro lado, el proceso de implementación, y la colaboración público-privada propiciada para la implementación de “Identicole”, son importantes ya que pueden tomarse como referencia y ser replicadas en otros sectores del Estado con iniciativas de objetivos similares:
 - (i) transparencia de la información.
 - (ii) más y mejor información para el usuario final.
 - (iii) fomentar procesos de mejora continua.
 - (iv) evitar desplazamientos de las personas y contagios epidemiológicos.

2. **Sobre el impacto de la innovación del proceso de gestión en las respuestas, consultas y reclamos recibidos por el Portal Web “Identicole”:** El impacto fue relevante, lo que permitió que, en el 2019 se detectaron 63 colegios privados sin autorización por medio de las consultas y/o reclamos realizados por los padres, lo cual significó un ahorro de S/ 9,000 en supervisiones.

Los especialistas de la plataforma de “Identicole” supervisan el proceso educativo que es un conjunto de procedimientos y métodos utilizados en la enseñanza de los alumnos, lo realizan a través del Portal Identicole para poder coordinar los recursos humanos, materiales y financieros para lograr los objetivos, de esta manera, es una forma innovadora de cumplir tareas y manejar situaciones.

Es importante resaltar que, un gran número de padres de familia se ponen en contacto con especialistas de la plataforma de “Identicole”; para obtener ayuda con sus problemas en los colegios y cuestiones educativas de sus hijos. Es por ello que los especialistas de la plataforma de “Identicole” deben administrar el proceso de las respuestas de consultas y reclamos de manera efectiva para brindar respuestas que ayuden a mejorar la calidad de todos los estudiantes impactados en las consultas y reclamos.

3. **Sobre la eficiencia en el proceso de toma de decisiones de los especialistas de “Identicole” y su incidencia en las respuestas de las consultas y reclamos de los usuarios:** Significó mayor eficiencia en el trabajo de los especialistas de “Identicole”, en términos de tiempo invertido, en la identificación de establecimientos informales. En ese sentido, “Identicole” es también una herramienta para luchar contra la informalidad en el Sector Educación. Considerando que se estima que existen alrededor de 1577 establecimientos privados informales solo en Lima Metropolitana (1376 con al menos alguno de sus niveles sin autorización y 210 sin ninguna autorización), se estima un potencial ahorro de al menos S/ 225,511.

El proceso de toma de decisiones de los especialistas de “Identicole” es un proceso de mejora continua, a su vez, los especialistas de “Identicole” deben garantizar un entorno de aprendizaje propicio para los estudiantes. Sin embargo, hay muchos casos en que los estudiantes enfrentan dificultades durante su escolarización y sus padres buscan ayuda de los especialistas de “Identicole”. Cada especialista tiene un conjunto de habilidades distintas y únicas, lo que los convierte en excelentes tomadores de decisiones. Sin embargo, la mayoría de las personas tienen quejas y consultas sobre cómo funciona la educación y cuál es la mejor manera de ayudar a los estudiantes en su proceso de aprendizaje. Por lo tanto, es esencial comprender algunos de los pros y los contras de tener un grupo de personas tan bien informado, es por ello que el uso del Portal identicole es crucial para esta gestión.

Es importante señalar que el proceso de toma de decisiones en las instituciones educativas es notoriamente lento y tedioso, debido a que tienen la tarea de ayudar a los estudiantes con numerosos problemas. Asimismo, se espera que “Identicole” sea una herramienta que contribuya a mejorar la calidad educativa a través de la rendición de cuentas a los padres de familia. En ese sentido, a través del mayor involucramiento de los padres de familia en la educación de sus hijos se propicia que los colegios adopten como práctica la mayor transparencia en la información.

Por otro lado, “Identicole” permite recoger información acerca de los intereses, comportamientos y necesidades de información de los padres de familia, información utilizada por los especialistas del Minedu con el propósito de mejorar la calidad del sistema educativo. Estos son resultados que se evidenciarán a largo plazo, pues los cambios en el sistema educativo implican un proceso estructural y de largo aliento.

La plataforma “Identicole” responde a la necesidad del Sector Educación de gestionar información de manera eficiente. Por un lado, que permita conocer de forma más precisa los intereses y necesidades del ciudadano, con menores costos y a tiempo real, para ofrecerle mejores servicios, y por otro, tener referencia y

conocimiento de la calidad de los servicios educativos disponibles y tomar decisiones al respecto. Así, se incentiva un gobierno más abierto y políticas más participativas.

Sobre teorías científicas de respaldo, la presente investigación reúne las condiciones de un enfoque cualitativo, de acuerdo con Vargas (2011), sostiene que “la metodología cualitativa es aquella cuyos métodos, técnicas e instrumentos concretos se encuentran en lógica de observar holísticamente la realidad en toda su complejidad (como un todo). Es decir, de manera subjetiva. Su unidad de análisis fundamental es la cualidad (o característica), de ahí su nombre: Cualitativa” (p.60).

Recomendaciones

1. La recomendación principal de la presente investigación, es que el área de Coordinación de Articulación de Instituciones Educativas Privadas busque métodos instando a los diferentes sectores del Estado, la ciudadanía y futuros tesisistas a que tomen esta investigación como una solución del Sector Educación, como base de conocimiento para futuros planteamientos de manera integral, y así poder evidenciar que el Estado peruano debe crear este tipo de soluciones y en espacios que estén acordes con la tecnología y con las nuevas formas de administración, asimismo, dichas soluciones deben encontrarse sincronizadas a nivel nacional y con una sólida base de gestión.

Para asegurar la gobernanza y sostenibilidad del portal web “Identicole” se recomienda incorporar un Consejo Consultivo conformado por profesionales de reconocido prestigio en la temática de educación, designados de manera *Ad Honorem*.

2. El área de Coordinación de Articulación de Instituciones Educativas Privadas con el objetivo de dar a conocer el portal “Identicole” a los padres de familia y a la comunidad educativa en general, y con miras al inicio de la matrícula de cada año escolar, debe iniciar una campaña de difusión desde el mes de septiembre de cada año, con una estrategia de propagación en prensa y publicidad directa con el fin de divulgar el portal web “Identicole”.
3. Por otro lado, el área de Coordinación de Articulación de Instituciones Educativas Privadas debe propiciar una comunicación directa de padres de familia y los especialistas de “Identicole”, a través de utilizar la mensajería por texto y correos electrónicos masivos. Cabe resaltar que estas bases de datos deben cumplir con las regulaciones de protección de datos de acuerdo a Ley.

Propuesta para enfrentar la realidad problemática

A continuación, se presentan las diferentes propuestas enmarcadas en grupos de conocimiento y de intervención:

Sobre la generación de base de conocimiento

1. Se requiere generar una base de conocimientos para analizar en principio todas las soluciones que ofrece cada sector del Estado peruano, luego se debe analizar cuáles son sus impactos y sus beneficios para la ciudadanía, para que posteriormente se puedan integrar entre sí.
2. Lo que se observa actualmente es un desgobierno de las soluciones que brinda el Estado, cada sector realiza grandes implementaciones con recursos estatales, pero estas muchas veces no llegan al público objetivo, porque no son gestionadas adecuadamente o debido a los cambios de gestión. Es por ello que “Identicole” es un buen ejemplo de lo que se debe hacer para lograr una institucionalización al tener de aliados a instituciones privadas, pero la gestión puede mejorar y hacerla llegar al público objetivo.

Sobre el Consejo Consultivo para lograr la intervención

1. Entre sus funciones deben figurar:
 - (i) Asesorar a los especialistas responsables de “Identicole”;
 - (ii) Proponer mejoras en el diseño, contenido y funciones del portal web y realizar seguimiento de su implementación; y,
 - (iii) Difundir el portal en los espacios públicos en los que se desenvuelven y para los que sean convocados.
2. La colaboración público-privada genera incentivos para la innovación en el sector público; asimismo, permite que se impulsen proyectos con mayor alcance e impacto. Una dificultad clave en este aspecto será siempre la rotación de los equipos de Dirección, Gestión y/o Desarrollo en el Minedu; ante esto, se propone institucionalizar la práctica de consolidar acuerdos y

legitimarlos, a fin de no retroceder en los procesos. Esto permitirá que la colaboración continúe y que el Minedu e IPAE continúen el trabajo de mejora continua de “Identicole”, y a su vez de los especialistas involucrados en su gestión y toma de decisiones claves.

3. El trabajo colaborativo entre el Minedu e IPAE, así como la constitución del Consejo Consultivo de “Identicole”, generarán las condiciones para la sostenibilidad de la plataforma y su mejora continua.

Sobre la campaña de difusión

1. Se propone realizar campañas de difusión dirigidas a ampliar el alcance a más padres de familia y asegurar que la herramienta sea útil para ellos. Por ejemplo, implementar un NPS-Net Promoter Score que permita medir la satisfacción del usuario con el portal, se brindará nueva información referida al proceso de matrícula, y se implementará una estrategia de difusión en redes sociales para darle mayor visibilidad a las bondades del portal.
2. Asimismo, se propone que las campañas de difusión se encuentren alineadas a los objetivos trazados a los especialistas de “Identicole”, porque se sabe bien que ante una campaña de difusión el nivel de consultas y reclamos aumenta, debido a que la plataforma tiene mayor visibilidad en los días en los que se realicen las campañas. Además, en las fechas de realización de la difusión se debe contar con todos los especialistas de “Identicole” para afrontar dicha carga, porque lo que podemos ocasionar es que, en lugar de dar a conocer la plataforma, desestimemos al público objetivo porque sus consultas y reclamos no son resueltos en los plazos que se esperan.

Sobre comunicación entre los padres de familia y los especialistas de “Identicole”

1. La iniciativa demuestra que, con las herramientas adecuadas, los padres de familia pueden también ser aliados en la mejora de la calidad educativa. Sin embargo, se evidencian las limitaciones de la gestión pública para la

atención de las consultas y reclamos, así como la constante rotación del personal especialista en las DRE y UGEL.

2. Esta situación, común a la gestión pública, debe reflejarse en un aprendizaje importante para la gestión de la plataforma “Identicole”. Como resultado de esta investigación se propone que se realice una coordinación y capacitación constante con especialistas de “Identicole” en regiones, así como el seguimiento continuo de la resolución de casos.
3. Para futuras versiones de “Identicole” se propone que se planteen mejoras como la medición del tiempo de respuesta de los casos e identificación de las dificultades que impiden que los especialistas de “Identicole” en las UGEL brinden atención de manera eficiente en menor tiempo.
4. Por otro lado, los reclamos sobre las condiciones de infraestructura, la gestión pedagógica e institucional, cobros indebidos, temas administrativos, etc. permiten al Minedu, las DRE y las UGEL contar con información sistematizada para realizar seguimiento a dichas instituciones. En esa línea, se debe prestar especial atención a los colegios con mayor número de reclamos en “Identicole”.

Referencias bibliográficas

- Almeyda, E. (2016). *Análisis de los factores que influyeron en el desarrollo de innovaciones de proceso e innovaciones organizacionales en una empresa peruana líder en el sector ingeniería y construcción*. Lima, Perú.
- Ariño, M., & Avrota, M. (2012). *Toma de decisiones*. *Revista de Negocio de Argentina de Administración*. Argentina.
- Balarin, M.; Kitmang, J.; Ñopo, H. y Rodríguez, M. (2015). *Mercado privado, consecuencias públicas. Los servicios educativos de provisión privada en el Perú*. Perú.
- Banco Mundial. (2020). *Informe sobre crisis de la educación en América Latina*. Colombia.
- Betancourt, J. (2012). *Toma de decisiones*. Perú.
- Castillo, G. & Leal, B. (2010). *Innovación en producto en las mipymes del Fondo Emprender del sector de alimentos de la ciudad de Manizales*. Colombia.
- Colín, M.; Galindo, H.; Saucedo, C. (2009). *Introducción a la entrevista psicológica, p. 11*. México DF, México.
- Connelly, F.; Finegold, M.; Clipsham, J.; Wahlstrom, M. (1977). *Scientific Enquiry and the Teaching of Science. The Ontario Institute for Studies in Education*. Colorado. USA
- Covey, S. (2013). *Liderazgo centrado en principios*. Estados Unidos.

Cuenca, R. (2013). *La misión sagrada. Seis historias sobre qué es ser docente en el Perú*, Perú.

Dailey, R. (1990). *Comportamiento Organizacional*. Reino Unido.

Figuerola, V. (2012). *Innovación en la toma de decisiones: La gestión por resultados como herramienta de apoyo a los directivos públicos*. Chile.

Freeman, C. (1987). *Technology and Economic Performance: Lessons from Japan*. Londres, Inglaterra: Pinter.

GRADE. (2017). *Estado de la educación en el Perú*. Lima, Perú.

Guichot, E.; Barrero, C.; Descalzo, A.; Horgué, C. & Palomar, A. (2014). *Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno*, España.

Gunther, R. (2003) *The truth about making smart decisions*. Estados Unidos.

Landeta, J. (1999). *El método Delphi. Una técnica de prevision para la incertidumbre*. Barcelona, España.

Lifeder. (2020). *Investigación básica: características, definición, ejemplos*. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/investigacion-basica/>.

Linstone, H. and Turoff, M. (1975) *Delphi Method: Techniques and Applications*. London: Addison-Wesley Publishing Company, Reading.

Lombardi, O. (2016). *Reconocimiento de una plataforma de gestión de la calidad sobre la cual se pueda establecer la gestión de la innovación, en una mediana empresa peruana*. Lima, Perú.

López, J. (2002). *Manual de Ciencias de la Documentación*. Barcelona, España.

Luna, P.; Infante, A. & Martinez, J. (2005). *Los Delphi como fundamento metodológico predictivo para la investigación en sistemas de información y tecnologías de la información (IS/IT)*. España.

Ministerio de Educación. (2019). *Manual de uso de “Identicole”*, Perú.

Ministerio de Educación y UNESCO. (2011). *Manual de gestión educativa*. Lima, Perú.

Molina, L.; Briones, Í.; Arteaga, H. (2016). *El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas*. España.

OCDE. (2005). *Manual de Oslo*. Noruega.

Ramírez, M. (2012). *Innovación en gestión escolar aprendizajes para las políticas públicas*. Chile.

Reguant-Álvarez, M. y Torrado-Fonseca, M. (2016). *El Método Delphi*. REIRE. Barcelona, España.

Segovia, R. (2013). *Gestión del conocimiento en una entidad pública a través del uso de plataformas virtuales de enseñanza: Caso Defensoría del Pueblo*. Lima, Perú.

Schumpeter, J. A. (1950). *Aproximación crítica a la teoría económica*. Austria.

Schumpeter, J. A. (1950). *Capitalismo, socialismo y democracia*. New York, USA: Harper & Brothers.

Sorados, M. (2010). *Influencia del liderazgo en la calidad de la gestión educativa UGEL 03* (tesis para optar el grado de Magíster en Educación). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

- Teixido, M. (2013). *Innovación y territorio para el desarrollo: Estudio de caso de una firma industrial mediana ubicada en Campana - Buenos Aires - Argentina*. Buenos Aires, Argentina.
- UNESCO. (2020). *Educación privada y política pública*. México.
- Vargas, X. (2011). *Guía práctica para saber qué es la investigación en general y cómo hacerla*, p. 60. México.
- Velasco, A. (2017). *Estrategias para el fomento de la innovación en instituciones de educación básica y media de carácter oficial: el caso de tres colegios en Cartagena de Indias*. Colombia.
- Villarán, F., & Golup, R. (2010). *Emergencia de la ciencia, tecnología e innovación en el Perú*. Lima, Perú: Hozlo SRL.
- World Bank. (2010). *Innovation Policy: A Guide for Developing Countries*. Virginia, USA: World Bank Publications.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Tabla 6. Matriz de consistencia para la investigación para la innovación y toma de decisiones en los especialistas de la plataforma “Identicole” del Ministerio de Educación

Preguntas de investigación	Objetivos	Categorías	Subcategorías	Metodología
¿Cuál es el impacto cualitativo entre la innovación y la toma de decisiones de los especialistas de la plataforma de “Identicole” del Ministerio de Educación del Perú?	Analizar el impacto cualitativo entre la innovación y la toma de decisiones de los especialistas de la Plataforma web “Identicole” del Ministerio de Educación del Perú, permitiendo que se oriente en generar cambios adicionales y refinamientos de la innovación.	1. Proceso de la innovación y la toma de decisiones de los especialistas de la Plataforma de “Identicole” del Ministerio de Educación del Perú	1.1 Acceso a la información del proceso a investigar 1.2 Aliados del portal web “Identicole”	Método Delphi
¿Cómo impacta la innovación del proceso de gestión en las respuestas, consultas y reclamos recibidos por el Portal Web “Identicole”?	Describir el impacto cualitativo de la innovación del proceso de gestión en las respuestas, consultas y reclamos recibidos por el portal web “Identicole”.	2. Atención de consultas y reclamos recibidos por la plataforma de “Identicole”	2.1 Resolución y supervisión en los colegios Monitoreo del servicio educativo	Método Delphi

			2.2 Dificultades de gestión del portal web “Identicole”	
¿Cuán eficiente es el proceso de toma de decisiones de los especialistas de “Identicole” y su incidencia en las respuestas de las consultas y reclamos de los usuarios?	Identificar el proceso eficiente de toma de decisiones de los especialistas de “Identicole” y su incidencia en las respuestas de las consultas y reclamos de los usuarios.	3. Toma de decisiones de los especialistas de “Identicole” y su incidencia en las respuestas de las consultas y reclamos de los usuarios	3.1 Impacto de la implementación de la plataforma “Identicole” en los especialistas 3.2 Mejores prácticas de implementación pensando en el impacto en los especialistas “Identicole”	Método Delphi

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: Instrumentos de acopio de información

- Página web del portal “Identicole”
- Plataforma interna del portal “Identicole”

Toda la información ha sido debidamente solicitada al Ministerio de Educación, tal como se presenta en el próximo anexo

Anexo 3: Autorización de acceso al campo

Acceso a la Información

□ 6 □ □

NO

NOTIFICACIONES ACCESO O
ACIGED <NOTIFICACIONES
ACCESO@minedu.gob.pe>
Mié 25/09/2019 16:24
Usted □

□ □ □ □

OFICIO-10846-2019-MINEDU...
423 KB

3 archivos adjuntos (4 MB) Descargar todo Guardar todo en OneDrive

Estimada señora Julia Cárdenas,

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente, en relación a su solicitud de Acceso a la Información Pública, ingresada a través del Expediente MPT2019-EXT-0184884, al respecto cumpla con remitirle adjunto al presente el OFICIO N° 10846-2019-MINEDU/SG-OACIGED.

Cabe mencionar que de requerir mayor información al respecto, comuníquese a los números que figuran en la parte final de este correo.

Saludos cordiales.

Atentamente.

**EQUIPO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL
OACIGED.
ANEXO: 26177-22170**



"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad

San Borja, 24 SEP 2019

OFICIO N° 10846-2019-MINEDU/SG-OACIOED

Señora

JULIA ISABEL CARDENAS VELASQUEZ

Jr. Rodrigo de Triana N° 271, Dpto. 302, Urb. Santa Patricia, distrito de La Molina

Presente -

Asunto : Solicitud de Acceso a la Información Pública

Referencia : MPT2019-EXT-0184884

Me dirijo a usted en atención al documento de la referencia, a través del cual en el marco del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM¹, solicita:

- Número de consultas y reclamos a nivel nacional, del año 2015 al 2019, por regiones.
- Número de colegios públicos y privados que se muestran en el portal web Identicoole, del año 2015 al 2019, por regiones.
- Número de especialistas de supervisión, del año 2015 al 2019, por regiones.
- Número de usuarios que ingresan al portal web por año, por sexo, por edad y por región, del año 2015 al 2019.
- Número de especialistas de Identicoole a nivel nacional, por regiones.

Sobre el particular, mediante Memorandum N° 00337-2019-MINEDU/VMGI-DIGC-DIGE, la Dirección de Gestión Escolar brinda atención a su pedido, el mismo que será notificado al correo electrónico consignado como medio de entrega en sus solicitud de Acceso a la Información Pública.

Sin otro particular, me despido.

Atentamente,



[Firma]
JULIA JANET CANT SILVA
Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano y
Gestión Documental

OACIOED/RGV

¹ Modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Decreto Legislativo N° 1363, que crea la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, fortalece el Régimen de Protección de Datos Personales y la regulación de la gestión de intereses, publicado el 07 enero 2017, cuyas disposiciones son vigentes desde el 15 de setiembre de 2017.

Anexo 4: Formatos de registro de información

Las categorías de análisis de la información obtenida con esta guía se encuentran en todo el presente trabajo de investigación.

Tabla 7. Preguntas para especialistas de “Identicole”

Preguntas para los especialistas de “Identicole”	Respuestas
Nombres y apellidos: Cargo:	
¿Ha recibido usted capacitación sobre la utilización del sistema?, ¿qué tipo de capacitación?, ¿es continua dicha capacitación?	
¿Como mejoraría usted el proceso actual de atención de consultas y reclamos?	
¿Cómo se comunica usted con los encargados de administrar la plataforma “Identicole”, si tiene usted alguna mejora o sugerencia?	
¿Existe un canal de comunicación entre los especialistas de “Identicole”?	
¿Qué herramientas le proporciona el Minedu para la capacitación, uso y manteamiento del portal “Identicole”?	
¿Cuenta usted con protocolos de atención de consultas y reclamos?	
¿Se cumplen los tiempos de atención? ¿Cómo se miden?	
Indique otro tema o comentario que desee incorporar	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8. Preguntas para expertos

Las categorías de análisis de la información obtenida con esta guía se encuentran en todo el presente trabajo de investigación.

Preguntas para los expertos en entrevistas	Respuestas
Nombres y apellidos: Cargo:	
¿Tiene conocimiento usted del portal de “Identicole” y su finalidad?	
¿Qué mejoras deberían realizarse en el portal de “Identicole” para que el proceso que realizan los especialistas de “Identicole” en la solución de casos sea más ágil?	
¿Cómo se puede agilizar el proceso de toma de decisiones de los especialistas de “Identicole”, basados en la innovación?	
¿Cómo debería ser la relación entre innovación y toma de decisiones y bajo qué parámetro?	
Indique otro tema o comentario que desee incorporar	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9. *Preguntas para padres de familia*

Las categorías de análisis de la información obtenida con esta guía se encuentran en todo el presente trabajo de investigación.

Preguntas para los padres de familia	Respuestas
Nombres y apellidos:	
¿Tiene conocimiento usted del portal de “Identicole” y su finalidad?	
¿Qué mejoras deberían realizarse en el portal de “Identicole” para que sea más amigable para los padres de familia?	

Fuente: Elaboración propia