

## Gestión administrativa un reflejo de automatización de sistemas de control en instituciones de educación pública

**Derlin Javier Lino Dominguez**

[p7002423052@ucvvirtual.edu.pe](mailto:p7002423052@ucvvirtual.edu.pe)

<https://orcid.org/0000-0002-8299-8382>

Universidad Cesar Vallejo

Ciudad. Santa Elena. La Libertad - Ecuador

**Dra. Gladys Lola Luján Johnson**

[ljohnsongl@ucvvirtual.edu.pe](mailto:ljohnsongl@ucvvirtual.edu.pe)

<https://orcid.org/0000-0002-4727-6931>

Código Renacyt: P0041578

Universidad Cesar Vallejo

Piura – Perú

### RESUMEN

La presente investigación define como objetivo el diseñar un sistema de control para mejorar la gestión administrativa de instituciones educativas de Salinas, esta investigación responde al tipo básico y proyectivo, diseño no experimental y transversal, se utilizaron herramientas como la encuesta y cuestionario para dos variables, la población fue de 131 individuos entre directivos y docentes de instituciones educativas públicas. Concluyendo que el sistema de control presenta falencias en el desarrollo de la gestión administrativa, así lo reporta el 62,60% de los informantes, el sistema está considerado bajo en promedio de su operatividad, debido a la incorrecta valoración de la información. Los modelos explicativos resultantes son: Gestión administrativa (BAJA) = - 21,351 - 17,176 (El sistema de control que emplea la institución en el área administrativa evalúa la entrada de información a las diversas dependencias: donde 1 corresponde a Totalmente en desacuerdo) y Gestión administrativa (BAJA) = - 21,351 - 7,364 (En la institución, el sistema de control administrativo procesa la información empleando hardware: 1 corresponde a Totalmente en desacuerdo). Se propone el diseño de un software de administración educativa para mejorar las labores administrativas de las instituciones educativas de Salinas-Ecuador.

**Palabras clave:** *tic; administración pública; gestión de archivos*

Correspondencia: [p7002423052@ucvvirtual.edu.pe](mailto:p7002423052@ucvvirtual.edu.pe)

Artículo recibido: 23 junio 2022. Aceptado para publicación: 10 julio 2022.

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo

Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)



Como citar: Lino Dominguez, D. J., & Luján Johnson, G. L. (2022) Gestión administrativa un reflejo de automatización de sistemas de control en instituciones de educación pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4) 1086-1123. DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2645](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2645)

## Administrative management a reflection of automation of control systems in public education institutions

### ABSTRACT

The present investigation defines the objective of designing a control system to improve the administrative management of educational institutions in Salinas, this investigation responds to the basic and projective type, non-experimental and transversal design, tools such as the survey and questionnaire for two variables were used, the population was 131 individuals between directors and teachers of public educational institutions. Concluding that the control system has shortcomings in the development of administrative management, as reported by 62.60% of the informants, the system is considered low on average in its operability, due to the incorrect evaluation of the information. The resulting explanatory models are: Administrative management (LOW) = - 21,351 - 17,176 (The control system used by the institution in the administrative area evaluates the input of information to the various dependencies: where 1 corresponds to Strongly disagree) and Administrative management (LOW) = - 21,351 - 7,364 (In the institution, the administrative control system processes the information using hardware: 1 corresponds to Strongly disagree). The design of an educational administration software is proposed to improve the administrative tasks of the educational institutions of Salinas-Ecuador.

**Keywords:** *ict; public administration; file management*

## INTRODUCCIÓN

El COVID19 estimuló cambios significativos en la realización de actividades laborales, que dejan de ser presenciales y pasan a ser virtuales (Pont, 2021), esto empeoró aún más los problemas que existen en el desempeño de las tareas administrativas, se requirió el uso obligatorio de los recursos tecnológicos e Internet para la realización de sus labores (United Nations, 2020); el uso de los medios informáticos y plataformas web se aceleró, los establecimientos educativos no estuvieron exentos en utilizarlos; quedó evidenciado que los directivos de los centros educativos no fortalecieron una adecuada alfabetización tecnológica al personal bajo sus dirección (Scharager y Rodríguez, 2019), Los procesos manuales del área administrativa se volvieron digitales, se pasó del uso de medios físicos a los automatizados (Medellín, 2021). En todo el mundo, la pandemia del COVID19 impulsó a los países a desarrollar reformas significativas a sus políticas públicas en respuesta a la emergencia sanitaria (Compañ Juan, 2020), según las Naciones Unidas (UNESCO, 2020), se hace urgente la necesidad de reformar y modernizar el Estado. En Latinoamérica, han existido más de 170 reformas sustanciales para el sector de la educación, entre las que más se destaca la descentralización de los procesos administrativos (Soto et al., 2020), la gestión pública apunta al fortalecimiento de un Estado más efectivo en atención al ciudadano, los administradores deben conjugar correctamente metodologías, técnicas, trabajo en equipo, TIC; para resolver problemas institucionales (Cañari & Huancoco, 2021). En Perú, se descubrieron falencias a nivel organizacional dentro del área administrativa de las instituciones de educación fiscal (Fernández, 2021). En Colombia, los directivos de las entidades de educación pública, por su trayectoria y formación profesional en educación, carecen de formación en procesos administrativos y capacidad gerencial, omiten el uso de controles y técnicas lo que no les permite que tomen decisiones eficaces (Pacheco et al., 2018), los años de experiencia que una autoridad educativa permanece en el puesto no le permite desarrollar las habilidades administrativas y gerenciales que necesita (Castro et al., 2019). En Chile, no existe un sistema de control administrativo en las instituciones de educación pública, por lo que los procesos son engorrosos y lentos para los usuarios (Retamal y Gairín, 2020). En el Ecuador el Covid-19 provocó el cierre de planteles educativos durante todo el 2020 (Zhu y Liu, 2020), esto derivó en una total desorganización a nivel administrativo (Guayasamín et al., 2020), la tramitación manual de diversos procesos se amontonaba y

acumulaba, no se cumplían los plazos de culminación de un determinado trámite, no existía una correcta distribución de los equipos conectados a internet para atender estas solicitudes, por lo que los usuarios no están satisfechos; la organización institucional es un elemento fundamental que se debe desarrollar en la gestión administrativa de cada establecimiento para mejorar su capacidad de funcionamiento (Ministerio de Educación, 2021), la implementación del plan Covid19 provocó la sustitución del trabajo administrativo presencial por metodologías a distancia, esto hizo que los servidores públicos trabajen desde sus hogares, lo que obligó al cierre de las instituciones educativas y al cumplimiento de normativas como el uso de plataformas computacionales (Villagómez y Erazo, 2020), esto complicó la gestión, numerosos servidores públicos no manejan de forma adecuada la tecnología y los medios virtuales, el proceso administrativo del establecimiento no se completa a tiempo, no existe un organigrama interno que muestre el avance o continuidad de un proceso, no existe un nivel de seguridad y protección de la información institucional; al cierre del 2021, el establecimiento no cuenta con un PEI actualizado, ni manual administrativo (López et al., 2020), ambos factores son importantes para un buen desenvolvimiento de la institución en el área administrativa (Castro-Berio et al., 2020). Los logros de la gestión administrativa en los establecimientos educativos van desde la descentralización de funciones, la organización de los servidores públicos y la búsqueda de metas que hacen parte del desempeño de la gestión, el perfil de los directivos de los establecimientos educativos de Salinas comparten el mismo criterio que otras instituciones, en los últimos años ha habido directores con formación profesional y maestría en educación (Ministerio de Educación, 2018 y Senescyt, 2021), la inexperiencia administrativa de estos directivos conduce a ineficiencias en el desarrollo administrativo (Brewer y Kellough, 2016). Existen establecimientos educativos que no cuentan con un sistema para almacenar y actualizar la información (Díaz y Valdés, 2020), no hay ninguna guía sobre el flujo de los datos e información hacia las dependencias administrativas; no existen controles para la gestión administrativa (Cueva, 2020), esto conduce al incumplimiento de los estándares de calidad (Suasnabas y Juárez, 2020), se obstaculiza controlar los procesos administrativos (Maldonado-Ramírez, 2020). En los planteles educativos públicos de Salinas 2022 no se clasifican y procesan en su totalidad los archivos físicos que contienen informaciones de la gestión administrativa, tales como oficios, resoluciones, acuerdos y compromisos,

entre otros; se generan por el cuerpo docente informes, actas y planes lo que son medios verificables de las actividades administrativas según el Acuerdo Ministerial 2021-00006-A y la RGLOEI (Reglamento General a la LOEI, 2012), existe la necesidad de depurar, verificar y actualizar constantemente los registros administrativos de los respectivos archivos, lo que requiere respaldar la información con copias de seguridad; se hace prioritario la implantación de protocolos y niveles de seguridad para los documentos electrónicos generados por los procesos administrativos, por lo que es importante diseñar un software de gestión de información para la institución. Considerando lo anterior, surge la siguiente interrogante al problema: ¿Cómo estaría diseñado el sistema de control que permita mejorar la gestión administrativa de instituciones educativas de Salinas?

Este estudio resultó conveniente para el personal involucrado en los procesos administrativos ya que mostró reducción de tiempo en varias fases del trámite realizado en la institución, mejora los medios informáticos en el procesamiento y exportación de información; el sistema administrativo dará acceso a los usuarios de los departamentos del área administrativa para realizar su trabajo con mayor eficiencia, forjando rapidez y agilidad en los procesos administrativos; será de beneficio y utilidad para que el personal administrativo pueda ejecutar un óptimo trabajo con la información generada en las diversas dependencias administrativas. En su relevancia social se justifica porque beneficiará directamente a todos los empleados del establecimiento inmersos en el desarrollo de gestión administrativa (Blanco et al., 2020), todos los procesos se realizarán de manera sincrónica, controlada y ordenada con la operatividad de un sistema de control. Según su justificación práctica, el personal del área administrativa podrá crear informes y reportes de forma inmediata, evitando retrasos en el suministro de información; el sistema de control para el sector administrativo admitirá el tratamiento integral de la información en los procesos administrativos realizados por la institución aplicando la tecnología. En la justificación teórica se consideraron los sistemas de control porque inducen a cambios importantes como la mejora de procesos que realiza la gestión administrativa, lo que significa el logro de excelentes resultados en la toma de decisiones. Se justifica metodológicamente debido a que desarrolla un proceso metódico y sistemático para perfilar una herramienta informática que apoye la gestión a través del diseño automatizado de un sistema de control de procesos administrativos para los

establecimientos de educación pública, que permita la inspección y seguimiento para el logro de las metas institucionales, este esquema podrá ser utilizado como modelo para la gestión de mejoras en temas afines con los procesos administrativos. El objetivo principal del estudio es diseñar un sistema de control para mejorar la gestión administrativa de instituciones educativas de Salinas; asimismo, se han construido objetivos específicos entre ellos están: Diagnosticar el sistema de control implementado en la gestión administrativa para detectar procesos administrativos a ser atendidos en la propuesta. Diagnosticar el estado actual de la gestión administrativa en el establecimiento educativo para detectar deficiencias a ser atendidas en la propuesta. Explicar la influencia del sistema de control implantado en la gestión administrativa del establecimiento. Predecir un modelo funcional teórico que contenga elementos propios de un sistema de control que explique la propuesta para mejorar el estado de atención de la gestión administrativa de instituciones educativas de Salinas. Elaborar la propuesta de un sistema de control automatizado para mejorar los procesos administrativos. La hipótesis general de la investigación es:  $H_1$ : Un diseño de modelo eficaz teórico que incluya elementos propios de los procesos administrativos con alto poder predictivo admitiría la propuesta para un sistema de control automático que mejore la gestión administrativa de instituciones educativas de Salinas.

### **MARCO TEÓRICO**

García (2021) en su trabajo analiza el actual modelo de gestión administrativa de los establecimientos públicos multinivel de la región Cajamarca del Perú, utilizando métodos de investigación no experimental con diseño propositivo, la muestra se constituyó en 58 individuos, se recopiló la información por medio de encuestas, los datos se trataron con la aplicación estadística SPSS, los resultados de la gestión administrativa lograron el 31%, se concluyó que los órganos funcionales del Ministerio de Educación deben generar políticas educativas para atender las brechas en la gestión escolar en instituciones multinivel.

Para Monzón (2021) en su trabajo conoce como la sistematización ha afectado la gestión administrativa en cuanto a la atención, investigación y seguridad de la información para ello utilizó métodos cualitativos, el diseño se basa en un estudio de caso donde se utilizó entrevistas para la recolección de datos, concluyendo que se ha cambiado radicalmente la gestión de administración por medio de la sistematización, lo que ha provocado una

mejora en los procesos administrativos, se ha optimizado de manera más efectiva la atención en la gestión del día a día, ya que la información para el análisis está disponible casi de inmediato para la toma de decisiones.

Sánchez y Mariño (2021) En su trabajo puso en funcionamiento un repositorio digital de documentos administrativos utilizando un método descriptivo relacionado con el diseño del proceso de construcción de un archivo administrativo que gestione y almacene los documentos creados por los procesos de la gestión administrativa, los resultados muestran que al desarrollar la automatización de la información se obtiene mayor productividad para la institución y su personal, se puede concluir que el repositorio digital con aplicación de las TIC es un medio eficaz para realizar los procesos administrativos y mantener organizada la información en el contexto administrativo.

Martínez (2018) en su trabajo conoce el estado del e-gobierno a través de la construcción del Índice Municipal de Gobierno Electrónico que se origina a partir del procesamiento de la información, los datos fueron obtenidos a través de encuestas, se realizó análisis cuantitativos, el 66,67% de los resultados mostró que en los gobiernos municipales faltan infraestructuras tecnológica para integrar las TIC, se puede concluir que las instituciones públicas están en un estado de deterioro en relación a las TIC, lo que dispone la presencia de una amplia brecha tecnológica, por lo que al implementar estas facilidades informáticas el e-gobierno mejorará la gestión administrativa y financiera.

Da-Cunha et al. (2020) en su trabajo profundiza en deliberaciones sobre el gobierno electrónico desde la innovación del sector público, aplicó un enfoque instrumental que se sustenta en Glynn y Howarth, los resultados muestran que el e-gobierno es un ente incompleto, vulnerable, concluyendo que el gobierno electrónico es visto como un sistema donde el uso de las TIC en las instituciones públicas provoca la transformación social y avances significativos en la modernización administrativa.

Vivas et al. (2020) en su trabajo analiza los procesos administrativos en las operaciones del Liceo Courbis en la localidad de Talca-Chile, se basó en una investigación descriptiva, la muestra corresponde al 30% (25 directivos-docentes) de la población, se empleó escala tipo Likert en los cuestionarios, los datos fueron procesados estadísticamente con alfa de Cronbach, se obtuvo un nivel de confianza de 0,93, los resultados indican que en el establecimiento educativo se utiliza un estilo de gestión autoritario porque impide que los empleados participen activamente en los procesos, la gestión administrativa no se

implementa en su totalidad, en conclusión, los docentes alegaron que su director no contaba con una formación especializada en administración porque no respetaba plenamente las características del puesto, ni contaba con un proceso de control y supervisión para dar un servicio de calidad.

Acosta et al. (2017) en su trabajo analiza las peculiaridades del sistema de control del área administrativa, aplicó metodología apoyada en diez etapas, identifica procesos procurando análisis de la planificación estratégica, la necesidad de información propone aplicar un sistema administrativo de control, los resultados confirmaron que el sistema de control administrativo ha ayudado a optimizar la gestión por medio de la automatización, la mayoría de los procesos relacionados con la planificación se han acelerado significativamente, concluyendo que el software informático administrativo facilita la automatización de los procesos y trámites dentro de cualquier institución, el sistema de control ayuda a tomar acciones correctivas lo que mejora de forma continua la calidad de su servicio.

López y Cañizares (2018) en su trabajo compararon el sistema de control interno, el estudio describe en detalle el funcionamiento del sistema de control, la muestra se basa en los criterios de selección intencional, los resultados obtenidos confirman que los procesos son manejados por los controles del sector público según lo determina el marco legal, reglamentos, normas, lineamientos y plazos, el incumplimiento de estos reglamentos dará lugar a responsabilidades administrativas, concluyendo que el sistema de control interno verificará, vigilará y además permitirá realizar diversos procesos en los establecimientos públicos; la gestión se comprueba por medio de informes y reportes, las valoraciones se realizan de forma continua, la supervisión del desempeño es permanente, incluye el cumplimiento de controles con indicadores de gestión institucional.

Moreira (2020) en su trabajo analiza el contexto actual de la implementación del gobierno electrónico en el Ecuador, es un estudio realizado mediante la implementación de objetivos a través del método científico, la indagación de información se hizo en artículos científicos de revistas indexadas como: Latindex y Scielo, los resultados indican un aumento de satisfacción en los usuarios respecto a la calidad de atención esta es una de las ventajas del gobierno electrónico, esto se refleja a través del sistema de control, concluyendo que la implementación del gobierno electrónico procura una mejora en los

servicios en línea e infraestructura de telecomunicaciones, asegurando así la excelencia de los servicios públicos con la simplificación de procesos.

Salazar (2017) en su trabajo valora los avances del gobierno electrónico en el Ecuador por medio del e-portal, el método utilizado es cualitativamente descriptivo de enfoque exploratorio, elaborado a partir del análisis de casos, la población estudiada comprende 221 instituciones públicas, los resultados obtenidos muestran que el gobierno electrónico está creciendo de forma débil y lenta, en algunos casos se acelera su incremento, concluyendo que en las instituciones públicas el 76.01% aún no se benefician de muchas de las ventajas que ofrece el gobierno electrónico.

Ordóñez et al. (2021) en su trabajo examina la gestión administrativa de la Universidad Católica de Cuenca en Ecuador, evalúa el sistema de control interno implementando el estándar COSO, el método que empleó es descriptivo, deductivo, transversal, cualitativo, los resultados muestran el 32% de niveles de riesgo y el 68% de confianza, concluyendo que existen debilidades específicas en la gestión administrativa correspondiente a la falta de una adecuada planificación en los trámites, falta de agilidad procesal, demoras en el suministro de información, desorden y acumulación de documentos, problemas con el personal durante la ejecución de los trámites.

La modernización del Estado en el Ecuador fue mencionada en su Constitución Política de 2008, la cual sustenta la línea de investigación de este estudio, en los art. 16 al 20 establece que una persona tiene derecho al uso y acceso a las TIC's; el derecho de tener acceso de forma segura a las informaciones generadas en las instituciones públicas; en los artículos 52, 53 y 66 establecen que los ciudadanos tienen derecho a recibir información veraz y de calidad, el artículo 227 establece que la administración pública debe prestar un servicio planificado y coordinado; en los art. 298 y 347 números 1 y 8 argumentan que es el Estado quien tiene la responsabilidad de proporcionar un servicio educativo eficaz integrando las TIC en el desarrollo de las labores administrativas (Constitución Ecuador, 2008). La Constitución viene con la legislación conocida como Ley de Modernización del Estado de 1993 que fue modificada por última vez en septiembre 12 de 2014, en el ámbito de los artículos 16 y 17 estipulan que en todo momento se buscará la eficiencia en gestión administrativa con la exclusión de trámites redundantes, por lo que se identificarán procesos administrativos que se efectúan reiteradamente, así

como sistemas de control irrazonables; todo esto para reorganizar y mejorar la administración pública (Ley de modernización del Estado, 2014).

En el Ecuador sus dependencias públicas incrementan la cobertura del uso de los servicios online con la implementación de las TIC; estas dependencias deben prestar servicios con procedimientos sencillos, deben enfocarse en la buena atención al cliente, utilizar sistemas de control automatizados que permitan solucionar oportunamente los problemas que se presenten en la gestión pública. En Ecuador de la suma de \$ 421869204,66 se destina el 33,0% para las TIC y el 49,2% a la ejecución de servicios y procesos (Barragán y Guevara, 2016), los establecimientos públicos que emplean las TIC brindan un mejor servicio en sus unidades de atención, se obtienen menores tiempos de respuesta en los procesos lo que incide positivamente en las actividades que desarrolla el sector público (Fragoso & Pineda, 2018).

La gestión pública fusiona la intervención sector privado y el gobierno con un único objetivo el de solucionar problemas y generar oportunidades de progreso para el país, esta unificación se la realiza para eliminar focos de corrupción en las dependencias estatales, se incorporan sistemas de control automatizados para acelerar el manejo y procesamiento de datos en las labores administrativas que desarrollan los distintos organismos del Estado (Pliscoff, 2017). En el Ecuador la información se asocia a la gestión administrativa con la utilización efectiva de las TIC en el procesamiento de los datos esto permite la transición a una nueva modalidad de operatividad del trabajo denominada e-gobierno. (Rodríguez, 2020).

El e-gobierno nació para responder al proceso de modernización del Estado, incluyendo la automatización de los servicios y la reestructuración tecnológica en las entidades estatales, la incorporación del Gobierno Electrónico está relacionado al uso de las tecnologías y la informática para innovar la gestión administrativa en las empresas del Estado (Zamora et al., 2018), la meta del e-gobierno es relacionar a las personas de forma tangible y práctica, unificando efectivamente la prestación de los servicios públicos; la innovación y aplicación de las tecnologías en la gestión pública son ineludibles para el avance del Estado a su completa modernización (Ministerio de Telecomunicaciones del Ecuador, 2018).

Dentro de las metas de desarrollo sostenible respecto a trabajo decente y crecimiento económico, dice que las habilidades en el uso de las TIC se están convirtiendo en un

requisito para todos los cargos públicos y privados, por lo que el uso racional de la información se lo hace con la ejecución de las tecnologías, el punto 15 de la agenda 2030 establece que la expansión y la conectividad de las TIC permitirán un cambio radical a nivel sociedad del conocimiento e innovación tecnológica (Ibujés y Franco, 2019).

Respecto a la Responsabilidad Social Universitaria en desarrollo económico, empleo y emprendimiento; la actual revolución mediática que las TIC producen, no acorta distancia a que las personas pueden conseguir trabajo, las tecnologías permiten promover la productividad económica de forma más digitalizada, es necesario aprovechar los recursos tecnológicos para crear buenos empleos y promover el espíritu empresarial para generar crecimiento económico de la población (Organización Internacional de Trabajo, 2001), la presente indagación sigue esta línea en tanto se articula con la línea de investigación conjunta de la Universidad y las metas de desarrollo sostenible (Universidad César Vallejo, 2020), la elección se apega a lo establecido en la resolución No.-034-2021-VI-UCV del vicerrectorado de la UCV.

La teoría de la información sigue un esquema racional de dirección lineal derivado del sistema telegráfico que hace posible transmitir mensajes desde un punto específico a otro, es decir, de forma unidireccional, el fundamento teórico consiste en la transmisión de un paquete de información que viaja del emisor al receptor por un medio conveniente para realizar el tratamiento de datos generados por la gestión administrativa en la organización, la teoría se enfoca en la cuantificación de la información, el sistema operativo permite una transmisión de datos eficiente, se puede almacenar indefinidamente y distribuir veces si es necesario (Maldonado-Castañeda, 2020). Con la información obtenida del tratamiento automatizado es posible proceder a la planificación y dirección de toda la gama de procesos administrativos, por lo que es importante disponer de la información cuando se requiera; es sumamente importante que la información se maneje correctamente cuando se transmite a los administradores (Machado & Krawszuk, 2020).

La teoría de sistemas es un conjunto de elementos sintetizados que parte de lo simple hacia la la complejidad del todo, sus componentes están estrechamente interrelacionados sin afectar el desempeño de sus elementos estructurales en algunos casos estos se fusionan y se los denominan sistemas completos, estos se dividen en: Concretos, conformados por los diversos elementos y equipos tecnológicos que tiene la

organización en sus departamentos y que sirven para desarrollar las labores administrativas. Abstractos, lo componen ideas y niveles donde las imágenes se emplean para representar cualidades; los sistemas autodirigidos siguen un orden de acuerdo a la estructura organizacional a su vez aseguran el control de las labores administrativas previamente planificadas, y posteriormente redirigen la información según el flujo que le corresponda, por otro lado, los sistemas dirigidos están controlados por otros sistemas que gobiernan su función (De La Peña & Velázquez, 2018).

En la teoría de la administración científica su atención estaba en el proceso de producción, reemplazó los medios empíricos para hacer cualquier labor, en su lugar aplicó metodologías científicas, es decir, rechazó el empirismo por el efecto científico, el objetivo es aumentar la eficiencia y la productividad, el camino que siguió Tylor en su teoría fue: la planificación donde se sustituye el empirismo por los procedimientos, la preparación implica seleccionar a los empleados por sus habilidades y competencias para aumentar la productividad, el control es donde se confirma razonablemente la finalización del trabajo, en la ejecución se asignan las responsabilidades para consolidar el trabajo (Almanza et al., 2018).

La teoría clásica de administración se precisa como una estructura armonizada que asegura la eficacia de todos los actores de la organización ya sean estas dependencias o personas, la administración no es una obligación para con las autoridades, sino una responsabilidad compartida con todos los niveles de la organización. Fayol ha establecido escenarios propicios para una administración efectiva generando utilidades para la empresa, en esencia la gestión incluye anticipar, organizar, orientar y vigilar, donde planificar significa establecer un procedimiento de acción a alcanzar; la organización es tener disposición sobre los aspectos físicos y sociales de la entidad, la dirección es encauzar a los empleados sobre lo que quieren alcanzar y el control es asegurarse de que las cosas se hagan de acuerdo con las normas y directrices de la organización (Segredo, 2016).

La teoría de la burocracia define que la organización es un sistema distribuido de forma lógica basado en una agrupación de funciones de dominio formal que se adhiere a la implementación de bases legales tales como leyes, reglas y reglamentos para una correcta operatividad de la empresa. El modelo de la teoría de la burocracia origina la aparición de metodologías administrativas a un alto nivel para la aplicación en los

servicios públicos estatales. Se basa en una combinación de TAC y TCA enfatizando la eficiencia en la técnica y las jerarquías organizacionales, ofrece soluciones a problemas con enfoques en productos definiendo resultados productivos para la sociedad (Cardona et al., 2018).

Los aspectos de la gestión administrativa se sustentan en la teoría de Henry Fayol y son: planificación, consiste en delinear acciones a realizar de manera secuencial, gradual y contracorriente para lograr la coherencia del objetivo planteado por la organización, lo cual es necesario saber con anticipación posibles eventos relacionados con la planificación a realizar, por lo tanto, estos eventos deben ser observados, descritos, entendidos e interpretados para llegar a obtener un plan de trabajo coherente y razonable (Gómez y Barrera, 2018). Para el aspecto organizacional se indica que es el acto de racionalizar datos, procesos, instalaciones, sistemas informáticos incluyendo las estrategias dentro de la organización para realizar un explícito trabajo (De-Souza y Peixoto, 2018). Es una estructura socialmente compuesta por personas conscientes que laboran juntas de forma ordenada para conseguir la misma meta (Barreno, 2019). Describen sistemas para lograr metas establecidas con participación humana y recursos a su disposición (Pantoja y Garza, 2019). En relación al aspecto dirección es una agrupación de acciones o estrategias que refuerzan un fin institucional a través de la dinámica, el liderazgo y la comunicación flexible (Mendoza, 2019). Por último para el aspecto control, se trata de verificar que el trabajo propuesto se alinee con las estrategias planificadas para resolver las restricciones y se evalúen los resultados (González et al., 2020). Un indicador es un elemento que mide mejor a una variable, representan de manera completa la vasta y compleja realidad de lo que se observa en un espacio y tiempo determinado (Alfaro y Gómez, 2016), los indicadores que se han considerado para la variable gestión administrativa son: Programar, cumplir, organigrama, recursos, motivar, liderar, comunicar, vigilar, monitorear y evaluar.

## **METODOLOGÍA**

Este estudio se basa en enfoque cuantitativo de tipo básico, proyectivo y solución de problemas, para Hurtado de Barrera (2010) una indagación es proyectiva cuando se construye una propuesta para atender un problema de forma específica en una organización a partir de un diagnóstico que demuestre las necesidades a atender, en otras palabras, se basa en un proceso puramente investigativo, un estudio proyectivo

tiene como meta elaborar propuestas de solución que pueden llevarse a efecto por acción de la ciencia (Sandoval y Ordoñez, 2019), implica encontrar diversas soluciones a los problemas considerando todos y cada uno de sus elementos, proponiendo y recomendando nuevas actividades que puedan mejorar la situación de manera efectiva y práctica (Quiñonez y Rivera, 2021). Por lo expuesto el presente estudio se elaborará de acuerdo a este esquema luego de una investigación metodológica en la cual se describirá el sistema de control y gestión administrativa, posteriormente se explicará y luego se procede a predecir lo que es necesario para establecer la propuesta en diseñar sistema de control que mejore la gestión administrativa en instituciones educativas ubicadas en Salinas.

La investigación se elaboró mediante un diseño no experimental porque el investigador observa las acciones que se realizan, no provocará reacción en ningún sujeto; solo recopila datos (Meza et al., 2020). Este estudio es de corte transversal porque solo se aplicó una medida a la variable; y descriptivo ya que solo se elegirá a un grupo de la población (Villasís y Miranda, 2016).

Luego de aplicar estrictos procedimientos a la información, se crearon diferentes tablas para su pertinente interpretación (Seid y Conrado, 2021). En la presente investigación se utilizó un estilo y método de investigación básica y proyectiva, diseño no experimental-transversal; se empleó una matriz para recibir los datos y presentar la información, esto se hizo en tablas, las informaciones fueron procesadas por computadora con SPSS-25.

Hurtado (2000) argumenta que la indagación proyectiva es significativa en la promoción y seguimiento de las etapas de descripción, análisis, interpretación, predicción y propuesta de soluciones alternativas. A nivel descriptivo se indaga las características del estudio y se considera como punto de partida del proceso de investigación para tal fin, se averigua si el sistema de control implementado en la gestión administrativa permite averiguar los procesos administrativos deficientes, también se diagnostica el funcionamiento actual de la gestión administrativa para descubrir deficiencias. A nivel explicativo se pretende demostrar la relación entre acciones o fenómenos a través de bases teóricas y de modelos, de tal manera que se explique el efecto del sistema de control implementado para la administración en la organización con relación de causa y efecto. A nivel de predicción se anuncian posibles contextos de manera que se da la posibilidad de proponer un modelo funcional teórico por medio de métodos estadísticos

(Henríquez y Vargas, 2022; Mella et al., 2022), en este nivel se pronosticará un modelo que incorpore compendios integrales del sistema de control explicando la elaboración de la propuesta para mejorar la atención administrativa en las instituciones educativas de Salinas 2022.

### **Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

#### **Población**

Son entidades que comparten una característica común entre sí en la realización de actividades conexas elaboradas en un lugar determinado (Lahmami, 2020). En el resumen poblacional estudiado se encontraron 131 funcionarios de instituciones educativas con la siguiente correspondencia, 55 de la UEM, 38 de la UESB, 38 DE LA UESR. La población encuestada es representativamente pequeña y de carácter censal, por lo que se puede reafirmar que ningún censo ha requerido la ejecución de una muestra. Para determinar con precisión la población de los cuales se recolectó la información, se toma en consideración los criterios de exclusión e inclusión, los cuales se indican a continuación:

- **Inclusión:** aquí se tomó en consideración a todo el personal que se desempeña en las instituciones objeto de estudio ubicadas en Salinas, se incluyen directivos y docentes.
- **Exclusión:** se excluyó a todo el personal de servicio, padres, madres y/o representantes legales como también a los estudiantes.

#### **Muestra**

Es el número de individuos afectados por el tamaño muestral, esta debe ser grande y representativo (Navarro et al., 2020), después de excluir a la población por este criterio quedó 131 individuos. En consideración a la cantidad resultante no se podría obtener una muestra porque al hacerlo se producirían errores en el resultado.

#### **Muestreo**

Debido a las particularidades numéricas de los informantes (Otzen & Manterola, 2017), no es posible aplicar muestreo, ya que el universo de la población son 131 unidades de análisis.

#### **Unidad de análisis**

Se los denomina informantes (Carhuancho et al., 2019); en el presente estudio los informantes corresponden a 131 individuos que proporcionaron datos sobre las labores administrativas en los establecimientos educativos ubicados en Salinas.

### **Técnicas e instrumentos para recolectar los datos**

Desde el enfoque cuantitativo de la investigación se utilizó a la encuesta como técnica. La encuesta es un medio utilizado para recopilar información respecto a un tema determinado, está diseñada físicamente sobre un medio impreso y con las TIC se realiza en forma electrónica (Veiga et al., 2022), es necesario minimizar errores de medición, se debe tener muy en cuenta el diseño, la redacción y la escala pues todos estos elementos tendrán una importancia fundamental (Bosch & Revilla, 2021), se aplica de forma presencial y en línea con la ayuda de equipos informáticos (Matzumura et al., 2018); en los establecimientos educativos ubicados en Salinas las encuestas se las tomó in situ es decir en el sitio y de forma presencial, esto se realizó al concluir el segundo quimestre del año escolar 2021-2022.

### **Instrumento**

A manera de recursos para la recolección de datos se utilizó cuestionarios (Ramoni et al., 2021), para ello el autor elaboró dos cuestionarios: sistema de control y gestión administrativa, en los que se registran diferentes preguntas sobre el tema en estudio que se estudió en las instituciones de enseñanza de Salinas, se aplicó escala tipo Likert a los cuestionarios, detallando cada interrogante con cinco alternativas de respuesta para cada ítem (Vázquez et al., 2021), los dos cuestionarios fueron medidos por etiquetas y calificaciones numéricas que a continuación se detalla: Totalmente en desacuerdo valoración de 1, En desacuerdo valoración de 2, Indeciso valoración de 3, De acuerdo valoración de 4, Totalmente de acuerdo valoración de 5, estuvieron avalados por 5 expertos investigadores que han confirmado la validez y fiabilidad de los cuestionarios.

### **Validez de la variable sistema de control**

Se refiere a la medida en que el contenido de los datos contribuye a determinar la mejor solución a seguir (Matheus et al., 2017). El contenido del instrumento debe ser aprobado por versados en investigación dentro del campo de una determinada disciplina, en el cuestionario se verifica la claridad y consistencia de las preguntas (França & Dias, 2021). La autenticidad del instrumento sistema de control en el contenido está dada por la valoración de 5 expertos, 4 corresponden a Doctores en Gestión Pública y 1 en Educación, el cuestionario cuenta con 12 ítems divididos en 4 dimensiones con 6 indicadores que confirman un promedio de 87.13 resultados que lo califican como excelente. La aprobación a nivel de constructo se desarrolló sumando el índice de correlación del ítem

por total, los resultados que se obtuvieron para los 12 ítems del instrumento sistema de control verifica la siguiente expresión  $r > .300$  (\*\*) (\*) significativo.

#### **La confiabilidad del sistema de control**

Para realizar análisis descriptivo a los datos se usó la herramienta estadística SPSS-25 (Tapasco & Giraldo, 2020), se estima la aplicación del alfa de Cronbach para la valoración de la confiabilidad (Quiroz et al., 2020), los intervalos se estiman a partir de su nivel de confianza el cual alcanza una puntuación superior a 0,70 para los cuales su valor es aceptable (Caycho, 2017). La confiabilidad para el instrumento sistema de control con 12 preguntas, se consiguió a través de alfa de Cronbach con un porcentaje de 0.886; las dimensiones en detalle lograron las siguientes valoraciones: información 0,938 entrada 0,89 proceso 0,81 y salida 0,927, los rangos de valor para eliminar preguntas están entre 0,77 y 0,920, por lo que el valor de alfa obtenido para cada dimensión y pregunta es igual o menor que el valor del cuestionario, lo que determina que es aplicable, adecuado y aceptable el instrumento.

#### **Validez de la variable gestión administrativa**

Se refiere a la medida en que el contenido de los datos contribuye a determinar la mejor solución a seguir (Matheus et al., 2017). El contenido del instrumento debe ser aprobado por versados en investigación dentro del campo de una determinada disciplina, en el cuestionario se verifica la claridad y consistencia de las preguntas (França & Dias, 2021). La autenticidad del instrumento gestión administrativa en el contenido está dada por la valoración de 5 expertos, 4 corresponden a Doctores en Gestión Pública y 1 en Educación, el cuestionario cuenta con 12 ítems divididos en 4 dimensiones con 10 indicadores que confirman un promedio de 90,08 resultados que lo califican como excelente. La aprobación a nivel de constructo se desarrolló sumando el índice de correlación del ítem por total, los resultados que se obtuvieron para los 12 ítems del instrumento gestión administrativa verifica la siguiente expresión  $r > .300$  (\*\*) (\*) significativo.

#### **La confiabilidad de la gestión administrativa**

Para realizar análisis descriptivo a los datos se usó la herramienta estadística SPSS-25 (Tapasco & Giraldo, 2020), se estima la aplicación del alfa de Cronbach para la valoración de la confiabilidad (Quiroz et al., 2020), los intervalos se estiman a partir de su nivel de confianza el cual alcanza una puntuación superior a 0,70 para los cuales su valor es aceptable (Caycho, 2017). La confiabilidad para el instrumento gestión administrativa con

12 preguntas, se consiguió a través de alfa de Cronbach con un porcentaje de 0,741; las dimensiones en detalle lograron las siguientes valoraciones: planificación 0,942 organización 0,830 dirección 0,846 y control 0,916, los rangos de valor para eliminar preguntas están entre 0,730 a 0,938, por lo que el valor de alfa obtenido para cada dimensión y pregunta es igual o menor que el valor del cuestionario, lo que determina que es aplicable, adecuado y aceptable el instrumento.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### Procedimientos

En la presente investigación se extrajo la información por medio de cuestionarios en los establecimientos educativos ubicados en Salinas 2022, se consiguió la autorización correspondiente de la máxima autoridad de la institución, la cual emitió el consentimiento y el permiso correspondiente con el documento de autorización, luego de esto se interrelacionó con el representante de inspección general de la institución con quien se coordinó espacio y horario para aplicar de manera presencial los cuestionarios a toda la población incluida en el estudio. El cuestionario ha sido diseñado de manera que sea simple y consistente para que no haya inconvenientes en la recopilación de información (Díaz et al., 2020).

**Tabla 1**

*Valoración De Sistema De Control Según Dimensiones E Indicadores*

| Variable / Dimensiones / Indicadores | Alto  | Medio | Bajo  |
|--------------------------------------|-------|-------|-------|
| Sistema de control                   | 37,4  | 42,75 | 19,85 |
| Información                          | 29    | 35,12 | 35,88 |
| Datos                                | 29    | 35,12 | 35,88 |
| Entrada de información               | 35,88 | 38,17 | 25,95 |
| Evaluar la información               | 35,88 | 38,17 | 25,95 |
| Proceso de información               | 61,07 | 32,06 | 6,87  |
| Hardware                             | 45,04 | 18,32 | 36,64 |
| Software                             | 80,91 | 8,4   | 10,69 |
| Red de comunicación                  | 91,6  | 4,58  | 3,82  |
| Salida de información                | 37,4  | 37,41 | 25,19 |
| Verificar la información             | 37,4  | 37,41 | 25,19 |

Fuente: Cuestionarios de la investigación.

En la tabla 1 el 62,60% de los encuestados, en sus contestaciones afirmaron estar totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, en utilizar un sistema de control apropiado para desarrollar las actividades administrativas, de acuerdo con los mismos criterios de evaluación el 71,00% de los encuestados declararon que no existe un dirección adecuada y consistente de los datos para los distintos departamentos de la organización, esta valoración establece una ubicación bajo – medio respecto a la escala de calificación, por otro lado el 64,12% no califica adecuadamente a la información que se brinda a la entrada del sistema de control, mientras el 38,93% no emplea recursos tecnológicos para procesar los datos, finalmente el 62,60% de los encuestados manifestaron que la salida de la información que brinda un sistema de control no siempre es eficaz y útil para tomar decisiones.

**Tabla 2**

*Caracterización de sistema de control respecto a información*

| No.- | Ítem  | TMA  | DA    | Indeciso | ED    | TD    |
|------|---|------|-------|----------|-------|-------|
| 1    | El sistema de control de la gestión administrativa de la institución posee un lugar adecuado para el almacenamiento de los datos. | 9,16 | 27,48 | 22,14    | 23,66 | 17,56 |
| 2    | En la institución, el sistema de control de la gestión administrativa permite estandarizar los datos.                             | 3,82 | 36,64 | 20,61    | 26,72 | 12,21 |
| 3    | El sistema de control de la gestión administrativa de la institución permite clasificar los datos para su tratamiento.            | 6,10 | 39,70 | 19,85    | 19,85 | 14,50 |

Fuente: Cuestionarios de la investigación.

Conforme al valor del 62,60% de los informantes exteriorizaron estar totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, para utilizar un adecuado sistema de control en sus procesos, el 71.00% de los encuestados consideran que no existe una correcta orientación de los datos que circula por los diferentes departamentos, de esta forma lo declara la población del estudio indicando totalmente en desacuerdo, en desacuerdo,

indeciso a las preguntas planteadas, se muestra en la tabla 2 que el sistema de control de la organización tiene espacio suficiente para almacenar datos (63,36%); en la organización el sistema de control administrativo puede estandarizar los datos (59,5%); finalmente, en la organización, el sistema de control ayuda a clasificar los datos para su procesamiento (5,20%).

**Tabla 3**

*Caracterización de sistema de control respecto a entrada de información*

| No.- | Ítem  | TMA   | DA    | Indeciso | ED    | TD    |
|------|---|-------|-------|----------|-------|-------|
| 4    | El sistema de control que emplea la institución en el área administrativa evalúa la entrada de información a las diversas dependencias. | 10,70 | 30,53 | 25,19    | 21,37 | 12,21 |
| 5    | La información que se genera en las dependencias administrativas de la institución es coherente.  | 14,50 | 41,99 | 19,08    | 17,56 | 6,87  |
| 6    | La información que se genera en las dependencias administrativas de la institución es significativa.                                    | 15,27 | 41,99 | 19,08    | 16,79 | 6,87  |

Fuente: Cuestionarios de la investigación.

Conforme al valor del 62,60% de los encuestados manifestaron estar totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, en emplear un sistema de control idóneo en sus labores, el 64,12% de la población manifestó que los datos que ingresan al establecimiento como entrada a un sistema de control no fue valorada ni pasó un filtro de verificación, lo confirmaron los encuestados que respondieron totalmente en desacuerdo, en desacuerdo e indecisos en las preguntas diseñadas en el instrumento; la tabla 3 detalla, el sistema de control del establecimiento usa evaluación para el ingreso de la información que se dirigen a sus dependencias (58,77%), es necesario señalar que como resultado la herramienta de control no evalúa completamente el ingreso de la información; para las siguientes preguntas las respuestas fueron totalmente de acuerdo y de acuerdo con la información generada en las dependencias de la organización es

coherente (56,49%); los datos generados en los departamentos administrativos del establecimiento es significativo (57,26%).

**Tabla 4**

*Caracterización De Sistema De Control Respecto A Proceso De Información*

| No.- | Ítem   | TMA   | DA    | Indeciso | ED    | TD    |
|------|--|-------|-------|----------|-------|-------|
| 7    | En la institución, el sistema de control de la gestión administrativa procesa la información empleando hardware.                                     | 13,74 | 31,30 | 18,32    | 19,08 | 17,56 |
| 8    | La implementación de un software a medida daría mayor funcionalidad al sistema de control que utiliza la institución para la gestión administrativa. | 52,68 | 28,24 | 8,40     | 5,34  | 5,34  |
| 9    | Cree usted que el sistema de control actual que se emplea en la gestión administrativa de la institución debe mejorar.                               | 69,46 | 22,14 | 4,58     | 1,53  | 2,29  |

Fuente: Cuestionarios de la investigación.

Conforme al valor del 62,60% de los encuestados respondieron totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, en el uso de sistemas de control adecuados para el desempeño de sus labores, el 38,93% de los informantes indicaron que al realizar el procesamiento de la información no se utilizaban los medios tecnológicos de software y hardware, así lo afirman los encuestados al responder totalmente en desacuerdo, en desacuerdo e indecisos en las preguntas planteadas, la tabla 4 indica: en el establecimiento el sistema de control desarrolla procesamiento de información utilizando hardware (54,96%), hay un significativo porcentaje que no utiliza las tecnologías para realizar estos procesos; por consiguiente los encuestados están totalmente de acuerdo y de acuerdo en implementar un software a medida que brinde una mejor funcionalidad para el sistema de control que utiliza el establecimiento (80,92%), para la siguiente pregunta, cree usted que el sistema de control vigente en el establecimiento y que es utilizado por el área administrativa debería tener mejoras

(91,60%), efectivamente los encuestados afirman que deben haber mejoras significativa en el sistema de control utilizado en el establecimiento.

**Tabla 5**

*Caracterización De Sistema De Control Respecto A Salida De Información*

| No.- | Ítem   | TMA   | DA    | Indeciso | ED    | TD   |
|------|--|-------|-------|----------|-------|------|
| 10   | El sistema de control que posee la institución en el área administrativa permite entregar información verificable.             | 18,32 | 34,35 | 22,14    | 19,85 | 5,34 |
| 11   | El desempeño del sistema de control del área administrativa de la institución es eficiente.                                    | 14,50 | 26,73 | 25,19    | 23,66 | 9,92 |
| 12   | La información que proporciona la gestión administrativa luego de aplicar su sistema de control permite la toma de decisiones. | 15,27 | 34,35 | 24,43    | 21,37 | 4,58 |

Fuente: Cuestionarios de la investigación.

Conforme al valor del 62,60% de los encuestados manifestaron estar totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, en emplear un sistema de control idóneo en sus labores, el 62,60% de los encuestados expresó que la salida de información que brinda el sistema de control no es eficaz situación que no permite que el personal administrativo tome decisiones adecuadas, así lo confirman los informantes al responder totalmente en desacuerdo, en desacuerdo e indeciso en el diseño de las preguntas, en la tabla 5 se observó: el funcionamiento del sistema de control en trámites administrativos del establecimiento es efectivo (58,77%); información proporcionada por las autoridades administrativas luego de la aplicación de sus sistemas de control para la toma de decisiones (50,38%); Por último los informantes reconocieron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo en que el sistema de control que tiene el establecimiento para el área administrativa proporciona información verificable (52.67%).

**Tabla 6**

*Valoración De Gestión Administrativa Por Sus Dimensiones E Indicadores*

| <b>Variable / Dimensiones / Indicadores</b> | <b>Alto</b> | <b>Medio</b> | <b>Bajo</b> |
|---|-------------|--------------|-------------|
| Gestión administrativa                      | 27,48       | 35,11        | 37,41       |
| Planificación                               | 31,29       | 33,59        | 35,12       |
| Programación                                | 30,53       | 25,19        | 44,28       |
| Cumplimiento                                | 43,51       | 25,19        | 31,3        |
| Organización                                | 24,42       | 37,41        | 38,17       |
| Organigrama                                 | 30,53       | 25,96        | 43,51       |
| Recursos                                    | 31,29       | 31,3         | 37,41       |
| Dirección                                   | 33,58       | 44,28        | 22,14       |
| Motivación                                  | 34,36       | 34,35        | 31,29       |
| Liderazgo                                   | 38,93       | 28,24        | 32,83       |
| Comunicación                                | 61,83       | 20,61        | 17,56       |
| Control                                     | 28,24       | 33,59        | 38,17       |
| Supervisión                                 | 33,58       | 31,3         | 35,12       |
| Monitoreo                                   | 35,11       | 25,19        | 39,7        |
| Evaluación                                  | 32,06       | 29,01        | 38,93       |

Fuente: Cuestionarios de la investigación.

Conforme al valor de la tabla 6 el 72,52% de los encuestados manifestaron estar totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, en que se ejecuta una correcta gestión administrativa por consiguiente el 68,71% manifiesta que no existe un planificación adecuada de los procesos a implementar, es decir que no se respeta en su totalidad la programación a desarrollar, de igual manera tampoco se cumple, el 75.58% indicó que la organización no evaluó el flujo ordenado de información a través de organigramas para optimizar los recursos con que se cuenta para este propósito, a su favor 66,42% manifestó que los diferentes procedimientos administrativos no generaron motivos para vigilar la dirección en que fluye la comunicación, el 71.76% confirmó que los informes de control no se implementan de manera consistente debido a la falta de supervisión, seguimiento y evaluación de datos efectivos.

Tabla 7

*Caracterización De La Variable Dependiente Respecto A Planificación*

| No.- | Ítem  | TMA   | DA    | Indeciso | ED    | TD    |
|------|---|-------|-------|----------|-------|-------|
| 13   | En la institución los procesos administrativos se realizan bajo previa programación.  | 10,69 | 38,17 | 16,79    | 16,79 | 17,56 |
| 14   | En la institución, el sistema de control de la gestión administrativa posee niveles de seguridad para proteger la información programada. | 6,11  | 27,48 | 26,72    | 20,61 | 19,08 |
| 15   | Los procesos administrativos en la institución se cumplen dentro de las fechas programadas.   | 11,45 | 32,06 | 25,19    | 21,37 | 9,93  |

Fuente: Cuestionarios de la investigación.

Conforme al valor del 72,52% de los encuestados, manifestaron totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, que en su institución se desarrolla una buena gestión administrativa, el 68,71% manifiesta totalmente en desacuerdo, en desacuerdo e indeciso en relación a que se ejecuta una conveniente planificación en las labores administrativas en el establecimiento, la tabla 7 muestra, respuestas que coinciden con la escala de calificación propuesta: en el establecimiento las labores administrativas se desarrollan bajo una programación previa (51,14%); en el establecimiento, el sistema de control administrativo dispone un nivel de seguridad para resguardar los datos (66,41%); las labores administrativas en el establecimiento se cumplen internamente para las fechas que se las programó (56,49%).

**Tabla 8**

*Caracterización De La Variable Dependiente Respecto A Organización*

| No.- | Ítem   | TMA   | DA    | Indeciso | ED    | TD    |
|------|--|-------|-------|----------|-------|-------|
| 16   | Usted conoce la estructura orgánica del sistema de control del área administrativa que posee la institución.                             | 11,45 | 26,72 | 24,43    | 18,32 | 19,08 |
| 17   | El sistema de control de la gestión administrativa de la institución posee un organigrama que indique el flujo de un proceso a realizar. | 9,92  | 25,19 | 25,95    | 22,90 | 16,04 |
| 18   | Los recursos tecnológicos que posee la institución mantienen operativo al sistema de control del área administrativa.                    | 9,92  | 21,37 | 31,31    | 22,90 | 14,50 |

Fuente: Cuestionarios de la investigación.

Conforme al valor del 72,52% de los encuestados declararon totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, que en su establecimiento educativo se desarrolla una buena gestión administrativa, el 75,58% de los informantes responden estar totalmente en desacuerdo, en desacuerdo e indeciso que la organización que se ejecuta en el establecimiento dispone un flujo de información correcto, tabla 8 muestra respuestas también coincidentes con la calificación mostrada, sus ítems exponen: Conoce la estructura organizativa del sistema de control en administración que tiene el establecimiento (61,83%); el sistema de control del establecimiento cuenta con un organigrama que muestra el flujo del proceso a desarrollar (64,89%); los recursos en tecnologías con que cuenta el establecimiento permiten mantener en funcionamiento el sistema de control que se emplea para las labores administrativas (68,71%).

Tabla 9

*Caracterización De La Variable Dependiente Respecto A Dirección*

| No.- | Ítem   | TMA   | DA    | Indeciso | ED    | TD    |
|------|--|-------|-------|----------|-------|-------|
| 19   | El sistema de control que se emplea en la gestión administrativa de la institución motiva a culminar todo proceso que se inicia.                       | 10,70 | 23,66 | 34,35    | 19,08 | 12,21 |
| 20   | El sistema de control de la gestión administrativa de la institución lidera en el manejo de la información sobre el área académica.                    | 15,27 | 23,66 | 28,24    | 15,27 | 17,56 |
| 21   | El uso de los medios informáticos en aplicación de un sistema de control automático optimiza la comunicación en los diversos procesos administrativos. | 31,30 | 30,53 | 20,61    | 8,40  | 9,16  |

Fuente: Cuestionarios de la investigación.

Conforme al valor del 72,52% de los encuestados exteriorizaron totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, que en su institución se acciona una buena gestión administrativa, el 66,42% de los encuestados indicaron totalmente en desacuerdo, en desacuerdo e indeciso respecto a que los trámites administrativos sigan una adecuada dirección; tabla 9 exterioriza concordancia con las respuesta de las interrogantes: el sistema de control utilizado en la gestión administrativa del establecimiento promueve la finalización de cada proceso (65,64%); el sistema de control del plantel dirige la gestión de la información sobre la del campo académico (61,07%); la población manifestó totalmente de acuerdo y de acuerdo a la siguiente pregunta: el uso de recursos informáticos en los sistemas de control mejoran las comunicaciones en varios procesos administrativos (61,83%).

**Tabla 10**

*Caracterización De La Variable Dependiente Respecto A Control*

| No.- | Ítem  | TMA   | DA    | Indeciso | ED    | TD    |
|------|---|-------|-------|----------|-------|-------|
| 22   | En la institución, existe supervisión permanente en el sistema de control de la gestión administrativa. | 10,69 | 22,90 | 31,30    | 22,90 | 12,21 |
| 23   | En la institución, se realiza monitoreo frecuente al sistema de control de la gestión administrativa.   | 11,45 | 23,66 | 25,19    | 27,48 | 12,22 |
| 24   | En la institución, se realiza evaluación periódica al sistema de control de la gestión administrativa.  | 9,16  | 22,90 | 29,01    | 24,43 | 14,50 |

Fuente: Cuestionarios de la investigación.

Conforme al valor del 72,52% de los encuestados declararon estar totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, que en su organismo se realice una buena gestión administrativa, el 71,76% de la población sostienen en sus afirmaciones estar totalmente en desacuerdo, en desacuerdo e indeciso a que se realiza un efectivo control de los procesos administrativos; tabla 10 expone las ponderaciones referente a las interrogantes evaluadas, tenemos: en el establecimiento se desarrolla una supervisión constante al sistema de control administrativo (66,41%); en el establecimiento, el monitoreo se realiza periódicamente sobre el sistema de control de la sección administrativa (64,89%); en la instalación se realizan revisiones periódicas al sistema de control administrativo (67,94).

## CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados conseguidos para el sistema de control que permite la detección de procesos administrativos que se incluyen en la configuración de la propuesta al 2022, el 62,60% fija para el sistema de control una ponderación bajo-medio;

de igual forma sus dimensiones se ubican al mismo nivel con las valoraciones siguientes: información 71,00%, entrada 64,12%, proceso 38,93% y salida 62,60%.

La valoración de la gestión administrativa permite averiguar insuficiencias que requieren ser cubiertas en la configuración de la propuesta al 2022, la calificación de 72.52% ubica a la gestión administrativa en una posición bajo-medio; sus dimensiones guardan la misma relación a la variable para ello tenemos: 68,71% planificación, 75,58% organización, 66,42% dirección, 71,76% control.

El influjo del sistema de control a la gestión administrativa se explica por un valor pseudo R-cuadrado del 100%.

Cuando se realiza el análisis predictivo se reafirma el planteamiento del modelo funcional teórico sustentado en responder a los requerimientos del ingreso de la información para su indicador evaluar la información, así lo refiere la aseveración. El sistema de control que utiliza la organización en el área administrativa evalúa el ingreso de información para diversas dependencias. El proceso de información en el indicador denominado hardware responde afirmativamente. En el establecimiento, el sistema de control que opera la gestión administrativa realiza el tratamiento de la información con la ayuda del hardware; esto configurará la propuesta para desarrollar un sistema de control que mejore la gestión administrativa en los establecimientos educativos de Salinas 2022. Los modelos explicativos relacionados con los indicadores de evaluación de datos y hardware en las instituciones educativas de Salinas serían: Las labores administrativas tienen una ubicación en bajo nivel cuando de responde estar Totalmente en desacuerdo que el sistema de control que utiliza la organización en el sector administrativo evalúa el ingreso de información a las distintas dependencias; así como cuando se indica: Totalmente en desacuerdo que el sistema de control administrativo del establecimiento procese los datos utilizando equipos de cómputo. Para resolver este conflicto, se necesitan modelos al considerar mejorar la captura y procesamiento de datos en los sistemas de control de procesos administrativos.

En respuesta a los porcentajes explicados y modelos predictivos, se sugiere el desarrollo de un sistema de control automatizado para mejorar los procesos administrativos.

#### **REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

Acosta, L., Becerra, F., & Jaramillo, D. (2017). Sistema de información estratégica para la gestión universitaria en la Universidad de Otavalo (Ecuador). *Formación*

- Universitaria*, 10(2), 103–112. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062017000200011>
- Alfaro, C., & Gómez, J. (2016). Un sistema de indicadores para la medición, evaluación, innovación y participación orientado a la administración pública. *Methaodos. Revista de Ciencias Sociales*, 4(2), 274–290. <https://doi.org/10.17502/m.rcs.v4i2.124>
- Almanza, R., Calderón, P., & Vargas, J. (2018). Teorías clásicas de las organizaciones y el Gung Ho. *Visión de Futuro*, 22(1), 1–11. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3579/357959311001/357959311001.pdf>
- Barragán, X., & Guevara, F. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador. *Ciencia Unemi*, 9(19), 110–127. <https://www.redalyc.org/journal/5826/582661268014/html/>
- Barreno, M. (2019). La Universidad Estatal de Milagro vista desde el enfoque de la teoría clásica de la administración. *Revista Conrado*, 15(66), 59–64. <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>
- Blanco, S., Cerdas, V., & García, J. (2020). Clima organizacional en centros educativos públicos costarricenses: un análisis multifactorial. *Revista Educación*, 183–199. <https://doi.org/10.15517/REVEDU.V45I1.41927>
- Bosch, O., & Revilla, M. (2021). The quality of survey questions in Spain: A cross-national comparison. *Revista Espanola de Investigaciones Sociologicas*, 175, 3–25. <https://doi.org/10.5477/CIS/REIS.175.3>
- Brewer, G., & Kellough, E. (2016). Administrative Values and Public Personnel Management: Reflections on Civil Service Reform. *Public Personnel Management*, 45(2), 171–189. <https://doi.org/10.1177/0091026016644626>
- Cañari, C., & Huancco, P. (2021). Influencia de la gestión por resultados en la efectividad de las políticas de reforma y modernización del Estado. *Polo Del Conocimiento*, 6(2), 744–763. <https://doi.org/10.23857/PC.V6I2.2310>
- Cardona, Y., Chumaicero, A., Beltrán, L., Contreras, A., Acurero, M., Gómez, C., Vitola, S., Arce, J., Jiménez, L., & Caldera, K. (2018). *Enfoques, teorías y perspectivas de la administración de empresas y sus programas académicos* (Cecar (ed.)). <https://doi.org/10.21892/9789588557663>
- Carhuancho, I., Nolzco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística* (UIDE (ed.); Primera ed, Vol. 1). UIDE.

- [https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodología para la investigación holística.pdf](https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodología%20para%20la%20investigaci3n%20holística.pdf)
- Castro-Berio, F., Ribadeneira-Zapata, C., Albán-Yanez, E., & Cáliz-Aranda, J. (2020). Niveles de aplicación de los indicadores de la calidad para lograr los estándares de calidad educativa en colegios fiscales de la provincia Bolívar, Ecuador. *Enlace Universitario*, 19(1), 16–29. <https://doi.org/10.33789/ENLACE.19.1.57>
- Castro, S., Flores, F., Cornejo, C., & Castro, M. (2019). Competencias de liderazgo que movilizan docentes en puestos directivos escolares de establecimientos educativos particulares subvencionados de la V Región de Chile. *Revista Educación*, 43(2), 26. <https://doi.org/10.15517/REVEDU.V43I2.31834>
- Caycho, T. (2017). Intervalos de Confianza para el coeficiente alfa de Cronbach: aportes a la investigación pediátrica. *Acta Pediatr. Méx*, 38(4), 291–294. <http://www.scielo.org.mx/pdf/apm/v38n4/2395-8235-apm-38-04-0291.pdf>
- Compañ Juan. (2020). Acciones de políticas educativas ante la emergencia sanitaria del Covid-19. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 50(3), 95–120. <https://doi.org/10.48102/RLEE.2020.50.3.129>
- Constitución Ecuador. (2008). Constitución de la República Del Ecuador. *Registro Oficial*, 449(20), 25–2021. [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)
- Cueva, D. (2020). La tecnología educativa en tiempos de crisis. *Conrado*, 341–348. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v16n74/1990-8644-rc-16-74-341.pdf>
- Da-Cunha, O., Gomes, F., Da-Cruz, N., & Freitas, M. (2020). A lógica fantasmática do e-government e o discurso da inovação em Cabo Verde. *Revista de Administração Pública*, 54(2), 266–284. <https://doi.org/10.1590/0034-761220190156>
- De-Souza, M., & Peixoto, M. (2018). BPM and ECM: Similarities, differences, conceptual, and technological limits. *Transinformação*, 30(1), 95–105. <https://doi.org/10.1590/2318-08892018000100008>
- De La Peña, G., & Velázquez, R. (2018). Algunas reflexiones sobre la teoría general de sistemas y el enfoque sistémico en las investigaciones científicas. *Revista Cubana Educación Superior*, 2018, 2, 31-44, 31–44. <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v37n2/rces03218.pdf>

- Díaz-Bravo, T., Paredes-Sánchez, I., Bolaño-Anaya, Y., & Machado-Pedraza, R. (2020). Diagnóstico inicial en la impartición de la asignatura metodología de la investigación. Estudio de caso. *Serie Científica de La Universidad de Las Ciencias Informáticas*, 13(10), 1–12. <https://eds.s.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=b1ca8703-8cf7-4e83-8cc1-5b380ac395ef%40redis&bdata=JmxhbmMc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3D%3D#AN=edsdoj.09e94c16f9f34b2db171bb3316c23134&db=edsdoj>
- Díaz, J., & Valdés, M. (2020). La pandemia de COVID 19 y sus implicaciones en la concepción, diseño e instrumentación didáctica de la educación médica superior cubana. *Medisur*, 495–506. <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v18n3/1727-897X-ms-18-03-496.pdf>
- Fernández, D. (2021). Gestión administrativa y desempeño laboral en una entidad educativa de Arequipa en la coyuntura de COVID-19. *Economía & Negocios*, 3(1), 47–62. <https://doi.org/10.33326/27086062.2021.1.1041>
- Fragoso, H., & Pineda, D. (2018). Modelo de gobierno de tecnología de la información para mejorar el desempeño de proyectos de negocio minorista. *Investigación Administrativa*, 48(122), 1–15. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ia/v47n122/2448-7678-ia-47-122-00004.pdf>
- França, F., & Dias, T. (2021). Validity and reliability of the perceptions of academic stress scale. *Psicologia - Teoria e Prática*, 23(1), 1–21. <https://doi.org/10.5935/1980-6906/EPTPPA13041>
- García, H. (2021). Análisis del modelo de gestión escolar en instituciones educativas públicas multigrado de San Ignacio, Perú. *Revista Educación*, 45(2). <https://doi.org/10.15517/REVEDU.V45I1.40537>
- Gómez, R., & Barrera, C. (2018). Avances teóricos de la gestión en un programa de posgrado. *RIDE. Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 8(16), 1–28. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.348>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32–37. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>

- Guayasamín, K., Guayasamín, Y., & Pérez, D. (2020). La gestión administrativa y el desarrollo institucional en la Unidad Educativa Fiscal de artes "Tohalli." *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 1–18. <https://www.eumed.net/rev/caribe/2020/04/gestion-administrativa-desarrollo.pdf>
- Henríquez, N., & Vargas, D. (2022). Modelos predictivos de rendimiento y deserción académica en estudiantes de primer año de una universidad pública chilena. *Revista de Estudios y Experiencias En Educación*, 21(45), 299–316. <https://doi.org/10.21703/0718-5162.V21.N45.2022.015>
- Hurtado de Barrera, J. (2010). Metodología de la Investigación. In *Metodología de la Investigación* (4th ed.). Quirón. [https://www.academia.edu/50139864/Metodología\\_de\\_la\\_Investigación\\_Hurtado\\_Jacqueline](https://www.academia.edu/50139864/Metodología_de_la_Investigación_Hurtado_Jacqueline)
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación holística* (3rd ed.). Sypal. <https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf>
- Ibujés, J., & Franco, A. (2019). Uso de las TIC y su relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible en Ecuador. *Retos: Revista de Ciencias de La Administración y Economía*, 9(17), 37–53. <https://doi.org/10.17163/ret.n17.2019.03>
- Lahmami, H. (2020). Methodology of social science research: The case of the sociology of action in relation to values. *Revista Electronica Interuniversitaria de Formacion Del Profesorado*, 23(1), 59–73. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85091103200&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=a57bb8f41ffc9b6eaa62b7fec83877f&sot=a&sdt=a&cluster=scofretoread%2C%22all%22%2Ct&sl=40&s=TITLE%28%22metodología+de+la+investigación%22%29&relpos=1&c>
- Ley de modernización del Estado. (2014). Ley de modernización del Estado. *Registro Oficial*, 1–22. <https://www.todaunavida.gob.ec/wp-content/uploads/2018/05/LEY-DE-MODERNIZACION-DEL-ESTADO.pdf>
- López-Jara, A., & Cañizares-Roig, M. (2018). El control interno en el sector público ecuatoriano. Caso de Estudio: gobiernos autónomos descentralizados cantonales de Morona Santiago. *Cofin Habana*, 12(2), 51–72.

- <http://www.cofinhab.uh.cu/index.php/RCCF/article/viewFile/298/289>
- López-Vera, L., Demera-Zambrano, K., Zambrano-Romero, M., Alcívar-Vera, N., & Navarrete-Solórzano, D. (2020). Aplicación de los estándares de calidad y su contribución al modelo de gestión educativa del Ecuador. *Polo Del Conocimiento*, 5(7), 657–684. <https://doi.org/10.23857/PC.V5I7.1544>
- Machado, H., & Krawszuk, G. (2020). Gestão do conhecimento organizacional: tratamento arquivístico para reuso da informação administrativa. *Investigación Bibliotecológica*, 34(83), 103–127. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2020.83.58146>
- Maldonado-Castañeda, C. (2020). *Teoría de la información y complejidad. La tercera revolución científica* (M. Gallego (ed.); Primera Ed). Universidad El Bosque. <https://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=bb07189e-cf9a-42df-8adb-c77398b5379d%40pdc-v-sessmgr02&bdata=JmxhbmMc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3D%3D#AN=2767867&db=edsebk>
- Maldonado-Ramírez, R. (2020). Internet y estándares de calidad de aprendizaje en Ciencias Naturales en un colegio de Arenillas. *Investigación Valdizana*, 14(3), 175–187. <https://doi.org/10.33554/riv.14.3.684>
- Martínez, J. (2018). Gobierno electrónico municipal. El caso de los ayuntamientos del estado de Sonora, 2009 y 2011. *Paakat: Revista de Tecnología y Sociedad*, 8(15), 1–19. <https://doi.org/10.32870/PK.A8N15.327>
- Matheus, A., Romero, R., & Parroquín, P. (2017). Validación por expertos de un instrumento para la identificación de habilidades y competencias de un profesional en el área de logística. *CULCyT Cultura Científica y Tecnológica*, 14(63), 227–238. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7157771>
- Matzumura, J., Gutiérrez, H., Zamudio, L., & Zavala, J. (2018). Aprendizaje invertido para la mejora y logro de metas de aprendizaje en el Curso de Metodología de la investigación en estudiantes de universidad. *Revista Electrónica Educare*, 22(3), 1–21. <https://doi.org/https://doi.org/10.15359/ree.22-3.9>
- Medellín, F. (2021). La estructura escolar, ¿motivo de deserción?: *Revista Daena: International Journal of Good Conscience*, 1–13. <https://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=7c77ea96-d80d-4f0e->

- a895-  
721027dabe27%40sessionmgr4006&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2  
ZQ%3D%3D#AN=150114495&db=fua
- Mella, J., Badilla, M., & López, Y. (2022). Modelos predictivos basados en uso de analíticas de aprendizaje en educación superior: una revisión sistemática. *Texto Livre*, 15, 1–22. <https://doi.org/10.35699/1983-3652.2022.36310>
- Mendoza, A. (2019). Gestión administrativa en facultades académicas de la universidad autónoma Gabriel René Moreno. *Investigación y Negocios*, 12(19), 75–82. [http://www.scielo.org.bo/pdf/riyn/v12n19/v12n19\\_a08.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/riyn/v12n19/v12n19_a08.pdf)
- Meza, L., Torres, J., & Mamani, O. (2020). Gestión educativa como factor determinante del desempeño de docentes de educación básica regular durante la pandemia Covid-19, Puno-Perú. *Apuntes Universitarios*, 11(1), 46–58. <https://doi.org/10.17162/AU.V11i1.543>
- Ministerio de Educación. (2018). *Distributivo de personal de la institución*. Portal Web Ministerio de Educación. [https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/07/b2\\_Distributivo\\_del\\_personal\\_de\\_la\\_insti-tucion.pdf](https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/07/b2_Distributivo_del_personal_de_la_insti-tucion.pdf)
- Ministerio de Educación. (2021). Dimensión de Gestión Administrativa – Ministerio de Educación. *Página Oficial*. <https://educacion.gob.ec/dimension-de-gestion-administrativa/>
- Ministerio de Telecomunicaciones del Ecuador. (2018). Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021. *Gobierno Electrónico*, 1–84. [https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/PNGE\\_2018\\_2021sv2.pdf](https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/PNGE_2018_2021sv2.pdf)
- Monzón, J. (2021). La gestión administrativa y su proceso de sistematización: caso de una institución educativa en el distrito de Comas, Lima 2019. *Centro Sur Social Science Journal*, 168–177. <http://centroseditorial.com/index.php/revista/article/view/116/310>
- Moreira, M., & Hidalgo, A. (2020). Gobierno electrónico en el Ecuador. *Polo Del Conocimiento*, 5(8), 944–961. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i8.1635>
- Navarro, C., Gallardo, I., & Weinstein, R. (2020). Estándares para la investigación sobre pruebas proyectivas y abuso sexual infantil. *Revista Iberoamericana de*

- Diagnostico y Evaluación Psicológica*, 57(4), 5–25.  
<https://doi.org/10.21865/RIDEP57.4.01>
- Ordóñez, J., Cárdenas, J., Cuadrado, G., & Zamora, G. (2021). Gestión administrativa de las instituciones de educación superior: Universidad Católica de Cuenca-Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(1), 347–356.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7817703>
- Organización de las Naciones Unidas. (2020). *La educación durante la COVID-19 y después de ella*. [https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/policy\\_brief\\_-\\_education\\_during\\_covid-19\\_and\\_beyond\\_spanish.pdf](https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/policy_brief_-_education_during_covid-19_and_beyond_spanish.pdf)
- Organización Internacional de Trabajo. (2001, January 24). *Informe de la OIT sobre el empleo en el Mundo 2001: a pesar de la mejora de las perspectivas de empleo, la brecha digital es amplia y cada vez mayor*. OIT. [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_008619/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008619/lang--es/index.htm)
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 232.  
[https://go.gale.com/ps/retrieve.do?tabID=T002&resultListType=RESULT\\_LIST&searchResultsType=SingleTab&hitCount=17&searchType=BasicSearchForm&currentPosition=1&docId=GALE%7CA534838356&docType=Article&sort=Relevance&contentSegment=ZONE-MOD1&prodId=AONE&pageN](https://go.gale.com/ps/retrieve.do?tabID=T002&resultListType=RESULT_LIST&searchResultsType=SingleTab&hitCount=17&searchType=BasicSearchForm&currentPosition=1&docId=GALE%7CA534838356&docType=Article&sort=Relevance&contentSegment=ZONE-MOD1&prodId=AONE&pageN)
- Pacheco, R., Robles, C., & Ospino, A. (2018). Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia. *Información Tecnológica - Scielo*, 29(5), 259–266.  
<https://doi.org/10.4067/S0718-07642018000500259>
- Pantoja, M., & Garza, J. (2019). Etapas de la administración: hacia un enfoque sistémico. *Revista EAN*, 87, 139–154. <https://doi.org/10.21158/01208160.N87.2019.2412>
- Pliscoff, C. (2017). Implementing the new public management: problems and challenges to public ethics. The Chilean case. *Convergencia*, 24(73), 1–22.  
<http://www.scielo.org.mx/pdf/conver/v24n73/1405-1435-conver-24-73-00141-en.pdf>
- Pont, J. (2021). Pandemia de COVID-19 y Estado: ¿Hacia una nueva la configuración administración-Estado. *Cadernos EBAPE.BR*, 18(4), 924–935.  
<https://doi.org/10.1590/1679-395120200098>

- Quiñonez, C., & Rivera, W. (2021). Modelo de gestión del conocimiento para centros de productividad e innovación. *Telos Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 23(2), 347–366. <https://doi.org/10.36390/TELOS232.09>
- Quiroz, C., García, C., Molina, M., & Carreón, O. (2020). Reliability and validity of an instrument that measures entrepreneurship of merchants in central Mexico. *Investigación y Desarrollo*, 28(2), 6–21. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=07ea22a8-9b5b-438b-b739-4198a46f8441%40redis>
- Ramoni, J., Orlandoni, G., & Prasad, S. (2021). Item-nonresponse in a household sample survey in Colombia. *Revista UIS Ingenierías*, 20(2), 125–138. <https://doi.org/10.18273/REVUIN.V20N2-2021011>
- Reglamento General a la LOEI. (2012). Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural. *Registro Oficial*. <http://extwprlegs1.fao.org/docs/pdf/ecu168794.pdf>
- Retamal, S., & Gairín, J. (2020). Límites y posibilidades de la mejora escolar en el contexto patagónico chileno: el caso de las escuelas de la Comuna de Coyhaique, Región de Aysén, Chile. *Revista Educación*, 226–243. <https://doi.org/10.15517/REVEDU.V44I2.39821>
- Rodríguez, Y. (2020). La dimensión informacional de la Administración Pública para la Gobernanza y el gobierno “electrónico” y “abierto.” *Alcance*, 9(22), 95–125. <http://scielo.sld.cu/pdf/ralc/v9n22/2411-9970-ralc-9-22-95.pdf>
- Salazar, N. (2017). Las tic, el gobierno electrónico y las alcaldías ecuatorianas: El camino hacia los gobiernos abiertos, la innovación y el empoderamiento del ciudadano. *Eduweb*, 11(1), 11–25. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6638738>
- Sánchez, M., & Mariño, S. (2021). Implementación de un repositorio para apoyo a la gestión administrativa. *Palabra Clave (La Plata)*, 10(2), e130. <https://doi.org/10.24215/18539912E130>
- Sandoval, T., & Ordoñez, B. (2019). Sistema de control para la automatización de una vivienda Inteligente. *Revista Télématique*, 18(2), 40–56. <https://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=b4f5e2f0-b32d-47bd-a9fb-4cd798d376ab%40sessionmgr4007>

- Scharager, J., & Rodríguez, P. (2019). Identidad profesional de los administradores de la calidad en universidades chilenas: entre la invisibilización y la burocratización. *Calidad En La Educación*, 50, 254–283. <https://www.scielo.cl/pdf/caledu/n50/0718-4565-caledu-50-254.pdf>
- Segredo, A. (2016). Aproximación teórica a la evolución, teorías, enfoques y características que han sustentado el desarrollo de las organizaciones. *Revista Cubana Salud Pública*, 42(4), 13. <https://www.redalyc.org/pdf/214/21447534004.pdf>
- Seid, G., & Conrado, J. (2021). Aprender Metodología de la Investigación: los estudiantes de Sociología ante una materia extraña. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 51(2), 133–150. <https://doi.org/10.48102/RLEE.2021.51.2.371>
- Senescyt. (2021). *Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación*. Página Oficial. <https://www.senescyt.gob.ec/consulta-titulos-web/faces/vista/consulta/consulta.xhtml>
- Soto, N., Morillo, S., Calderón, G., & Betancur, H. (2020). El perfil de gestión del directivo docente de Antioquia y los enfoques de gestión administrativa. *Innovar*, 30(77), 123–136. <https://doi.org/10.15446/INNOVAR.V30N77.87453>
- Suasnabas, L., & Juárez, J. (2020). Calidad de la educación en Ecuador. ¿Mito o realidad? *Dominio de Las Ciencias*, 6(2), 133–157. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7398467>
- Tapasco, O., & Giraldo, J. (2020). Asociación entre posturas administrativas de directivos y su disposición hacia la adopción del teletrabajo. *Información Tecnológica*, 31(1), 149–160. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000100149>
- United Nations. (2020). Policy Brief: Education during COVID-19 and beyond. *UN*, 1–26. [https://www.un.org/development/desa/dspd/wp-content/uploads/sites/22/2020/08/sg\\_policy\\_brief\\_covid-19\\_and\\_education\\_august\\_2020.pdf](https://www.un.org/development/desa/dspd/wp-content/uploads/sites/22/2020/08/sg_policy_brief_covid-19_and_education_august_2020.pdf)
- Universidad César Vallejo. (2020, September). *Plan de responsabilidad social universitaria 2020*. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/PLAN-DE-RESPONSABILIDAD-SOCIAL-UNIVERSITARIA.pdf>
- Vázquez, M., Delgadillo Jorge, Pérez, H., & Cancino, R. (2021). *Gestión estratégica aplicada en los centros educativos de modalidad presencial ante la pandemia del*

- covid-19 para la impartición de clases en línea en México: un caso de estudio.* Revista Estudios de Administración. <https://doi.org/https://doi.org/10.5354/0719-0816.2021.58234>
- Veiga, O., Romero, A., Valcarce, M., Kercher, V., & Thompson, W. (2022). Evolution of Spanish and Worldwide fitness trends: a five-year analysis. *Retos: Nuevas Perspectivas de Educación Física, Deporte y Recreación*, 43, 388–397. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=7df8ce5b-e72c-4971-897e-b2198a100474%40redis>
- Villagómez, M., & Erazo, D. (2020). Políticas educativas y currículo en la emergencia sanitaria de 2020. *Estudios Pedagógicos*, 46(3), 195–212. <https://doi.org/10.4067/S0718-07052020000300195>
- Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación II: los diseños de estudio para investigación clínica. *Revista Alergia México*, 63(1), 80–90. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755022002.pdf>
- Vivas, A., Martín, M., & Solís, D. (2020). Gestión de la administración escolar en el desarrollo de actividades académicas: Mirada en tiempos de pandemia. *Scientific*, 5(18), 24–45. [https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista\\_Scientific/article/view/477/1186](https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/477/1186)
- Zamora-Boza, C., Arrobo-Cedeño, N., & Cornejo-Marcos, G. (2018). El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. *Espacios*, 39(6), 1–8. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p15.pdf>
- Zhu, X., & Liu, J. (2020). Education in and After Covid-19: Immediate Responses and Long-Term Visions. *Postdigital Science and Education*, 2(3), 695–699. <https://doi.org/10.1007/S42438-020-00126-3>