



CentroSur
Social Science Journal
e-ISSN: 2600-5743

La gestión administrativa y su proceso de sistematización: caso de una institución educativa en el distrito de Comas, Lima 2019

Administrative management and its systematization process: case of an educational institution in the district of Comas, Lima 2019

Centro Sur.
Social Science Journal
Marzo 2021 – E4
<http://centrosureditorial.com/index.php/revista>
e-ISSN: 2600-5743
revistacentrosur@gmail.com

Atribución/Reconocimiento-
NoComercial-CompartirIgual 4.0
Licencia Pública Internacional —
CC BY-NC-SA 4.0
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/legalcode.es>

Jhonatan Brayan Monzon Sanchez¹

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo analizar la gestión administrativa y su proceso de sistematización: caso de una institución educativa, con el propósito de conocer como influyó el proceso de sistematización en la gestión administrativa, además de la influencia que tuvo en el tiempo de atención, búsqueda y seguridad de la información, y finalmente en la capacitación del personal. La investigación fue realizada bajo la metodología cualitativa, donde también se utilizó como diseño el estudio de caso, también es importante mencionar que para la recolección de datos se utilizó la entrevista como técnica, para lo cual el instrumento utilizado fue la guía de entrevista, los participantes que formaron parte de la investigación fueron los siguientes, un directivo, dos usuarios internos (administrativos) y tres usuarios externos (padres de familia), con la información que fue recopilada en las entrevistas se realizó el análisis de información, mediante la triangulación de datos.

Palabras Clave: : Gestión administrativa, sistematización, tiempo de atención, seguridad.

Ingeniero de Sistemas, Magister en Gestión de Tecnologías de Información, Jefe de Prácticas Preprofesionales, Universidad Cesar Vallejo, jmonzon@ucv.edu.pe, jmonzon28@gmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3405-8652>, Google académico: <https://scholar.google.es/citations?hl=es&user=1ktzCboA>
AAAJ

Abstract

The objective of this research was to analyze administrative management and its systematization process: case of an educational institution in the Comas district, Lima 2019, with the purpose of knowing how the systematization process influenced administrative management, in addition to the influence that it had in the time of attention, search and security of the information, and finally in the training of the personnel. The research was carried out under the qualitative methodology, where the case study was also used as design, it

is also important to mention that the interview was used as a technique for data collection, for which the instrument used was the guide. From the interview, the participants that were part of the research were the following, a manager, two internal users (administrative) and three external users (parents), with the information that was collected in the interviews, the information analysis was performed, by triangulating data.

Key words: Administrative management, systematization, attention time, security

Introducción

En la actualidad, debido al acelerado crecimiento de la globalización y la tecnología, nuestra sociedad está logrando desarrollar una exigencia superior en cuanto al tiempo que se invierte en los procesos y trámites que se ejecutan de forma cotidiana. El Estado debido a su naturaleza cuenta con organizaciones sociales, en donde trabajan diversos profesionales, estos realizan labores específicas de acuerdo a la formación y experiencia adquirida, considerando la visión y misión de cada entidad a la que pertenezcan. Claro está que son dirigidas por profesionales capaces en los cargos de gerencia, dirección u otros, y dentro de sus funciones está el planeamiento, la organización y la ejecución, además, vigilar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos.

En relación a la investigación, la institución educativa está ubicada en el distrito de Comas, en esta institución educativa se ha realizado el análisis de la sistematización del proceso administrativo para contribuir con la mejora en la gestión administrativa, esto se considera un avance, pues contribuye para que el trabajo sea más eficiente y con este análisis de la sistematización se redujo la disconformidad de los usuarios y se logró la mejora en los tiempos de atención a su vez en la gestión y toma de decisiones, también se produjo una mejora ya que se cuenta con acceso a la información de manera más eficiente y rápida.

Según Navarro, Jiménez, Rappoport y Thoilliez (2017) existen motivos que han calado en el desarrollo y creación de empresas y organizaciones, a su vez incrementaron la exigencia de los usuarios ya sean estos internos o externos, debido a ello se requirió la necesidad de convertir y de sistematizar el desempeño de los procesos con los que cuentan. De este modo el aprovechamiento tecnológico viene a ser un recurso de monumental consideración para poder estudiar, plantear y ejecutar, y así lograr optimizar los procesos además de las funciones de las áreas existentes en la organización.

Además, Zayas (2011) mencionó que entre las características de los seres humanos es que son seres sociales y organizados; en este sentido por su misma naturaleza tienden a establecer relaciones de índole interpersonales e intrapersonales con el fin del cumplimiento para sus metas y objetivos que lo regentan. Debido a esto, las entidades, empresas y organizaciones funcionaran y realizaran una gestión administrativa de manera correcta y que resulte efectiva, de esta depende el logro de los objetivos y el incremento de las fortalezas y reducción de las debilidades con respecto a la gestión administrativa.

El Estado debido a su naturaleza cuenta con organizaciones sociales, en donde trabajan diversos profesionales, estos realizan labores específicas de acuerdo a la formación y experiencia adquirida, considerando la visión y misión de cada entidad a la que pertenezcan. Claro está que son dirigidas por profesionales capaces en los cargos de gerencia, dirección u otros, y dentro de sus funciones está el planeamiento, la organización y la ejecución, además, vigilar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos.

También indicó Zuña, Romero, Palma y Soledispa (2020), Que Las plataformas virtuales son un grupo de herramientas tecnológicas fundamentales que sirven para el desarrollo del aprendizaje y la enseñanza del alumno de manera individual, grupal y social, de la misma manera una herramienta virtual que sirve para la interacción activa entre el profesor y el alumno, el docente a través de las guía y apoyo constantes crea recursos pedagógicos de manera sincrónica y asincrónica y la comparte en la nube como son los wikipedias, Chat, videos conferencias, evaluación online, tareas, de la misma manera el alumnos recepta e investiga, realiza trabajo colaborativo, trabajo grupal e individual, además de reflexionar y construir su propio conocimiento.

Por otra parte, Crespo (2020) mencionó que, La posmodernidad firmó un ejemplo para el restituir paradigmas en un nuevo “proyecto civilizatorio” que condenó la modernidad y el mundo contemporáneo. El desasosiego de las guerras mundiales despertó un deseo de refundar la política de Estado y las relaciones internacionales en esta nueva etapa de la globalización. La educación no estuvo exenta a este replanteamiento que tenía ciertos tintes eurocéntricos.

Con respecto a la justificación; por su relevancia, tuvo como finalidad analizar la repercusión de la gestión administrativa en el proceso de sistematización en la institución educativa y a partir de este análisis, se reafirmó que sirvió para mejorar la gestión administrativa teniendo en cuenta que fue la perspectiva de los actores la cual brindo la información en base a su experiencia.

También por su justificación práctica, ya que este trabajo de investigación se orientó a analizar la gestión administrativa en base a la sistematización que se presentó en la I.E. dando respuestas positivas por parte de los actores quienes fueron entrevistados y su experiencia fue utilizada para llegar a los resultados.

Además, por su justificación social, que permite contribuir con la mejora continua y agilización de los procesos lo cual beneficia a los actores y otros usuarios que puedan incluirse en un futuro.

Finalmente, por su contribución, permite la agilización del proceso administrativo lo cual conlleva a un mejor desempeño de los actores, ya que son ellos las piezas

fundamentales en la institución educativa, en consecuencia, este caso podría analizarse y replicarse en otras I.E. con realidades similares.

Con respecto a la problemática de estudio, se plantearon los siguientes problemas; Problema principal: ¿Como mejora la gestión administrativa mediante el proceso de sistematización en la I.E. de Comas?, problemas específicos: (i) ¿Cuánto mejora el tiempo de atención con el proceso de sistematización en la I.E. de Comas? (ii) ¿Cómo mejora la búsqueda de información con el proceso de sistematización en la I.E. de Comas? (iii) ¿Cuál es la mejora en la seguridad de la información con el proceso de sistematización en la I.E. de Comas? (iv) ¿Por qué se debe realizar capacitaciones constantes con el proceso de sistematización en la I.E. de Comas?

Con respecto a los objetivos, se formularon los siguientes objetivos; como objetivo principal, Analizar cómo mejora la gestión administrativa mediante el proceso de sistematización la I.E. de Comas Del mismo modo, los objetivos específicos: (i) Conocer cuanto mejora el tiempo de atención con el proceso de sistematización en la I.E. de Comas. (ii) Conocer como mejora la búsqueda de información con el proceso de sistematización en la I.E. de Comas. (iii) Determinar cuál es la mejora en la seguridad de la información con el proceso de sistematización en la I.E. de Comas. (iv) Determinar.

Materiales y métodos

La actual investigación compete al enfoque cualitativo, debido a que se utilizó la recopilación de datos e información mediante la entrevista, utilizando un cuestionario semi estructurado y realizando el análisis documental del manual de usuario de la implementación de la sistematización. La investigación tiene como diseño el estudio de caso; Este diseño se orienta a experiencias subjetivas individuales de los actores. La presente investigación se desarrolló en una I.E. en el distrito de Comas, en el cual se desarrolló un piloto para sistematizar parte del proceso administrativo y de esta manera mejorar la gestión administrativa en la institución educativa, al ser un caso de prueba independiente no normalizada, se solicitó la autorización a los actores que participan de este proceso para poder realizar esta investigación y poder ser parte de los resultados.

La investigación tiene como diseño el estudio de caso; Este diseño se orienta a experiencias subjetivas individuales de los actores. Pueden dar respuesta a la interrogante. ¿Cuál es el significado, esencia y estructura de una experiencia vivida por la persona de modo individual, grupal o en comunidad (forma colectiva) con respecto de un prodigio? El núcleo de indagación del diseño nace de la experiencia o experiencias de los participantes o participante.

Está basado en el análisis de temas específicos y comunes, así como también en la investigación de sus posibles significados. Un investigador toma cierta confianza mediante la experiencia de los participantes. Además, el investigador busca contextualizar las vivencias de los participantes en términos de temporalidad, esto quiere decir se basa en el tiempo en el que se dieron los acontecimientos estudiados, también, en términos del espacio, que quiere decir la ubicación, el lugar donde se suscitó la investigación.

Para lograr la muestra se aplicó el muestreo de máxima variabilidad donde nuestra población es el total de nuestra muestra y se aplica en base a la necesidad de la investigación. Se utilizó como técnica la entrevista semi estructurada y como instrumento un guion de entrevista que se aplicó de forma individual a cada participante.

Para la recopilación de datos, se realizaron entrevistas con cada uno de los actores participantes, primero se coordinó una cita con el directivo con quien se realizó la entrevista de manera presencial, después de igual manera se coordinó con el personal administrativo y también se realizó las entrevistas presenciales y finalmente se coordinó y realizó la entrevista con los padres de familia, este proceso se realizó con cada uno de los participantes de manera individual para poder recopilar los datos necesarios para realizar la triangulación de datos, además, se solicitó al directivo el manual de procedimientos.

Para el método de análisis de datos se utilizó la triangulación de datos, para realizar este método es necesario que se considere los métodos sean de corte cualitativo utilizados durante la entrevista y la interpretación del fenómeno, pues así éstos serán comparables.

Resultados

Con respecto a cuáles consideraban que eran las dificultades que se presentan regularmente en la gestión del proceso administrativo, se indicó que consideran que ya no se presentan dificultades posteriores a la sistematización del proceso administrativo, se creó la interrogante de cuáles eran las dificultades que se superaron después de la sistematización en la gestión del proceso administrativo, a lo que aducen que ahora que se sistematizó el proceso administrativo se superaron los problemas como el registro de datos, búsqueda de información y trazabilidad.

Se interpretó de acuerdo a la respuesta del directivo que se ha optimizado de manera exponencial después de la sistematización a la gestión administrativa, el administrativo indica que la atención se realiza de manera fluida y esto ha mejorado el tiempo de atención, los usuarios se encuentran más que satisfechos con la nueva metodología, en líneas generales es positiva la adaptación y respuesta a la sistematización.

También se interpretó en base a estos elementos en respuesta del directivo quien confirma que recién se puede almacenar la información digitalizada, el administrativo indica que ahora ya cuentan con acceso a la información de manera inmediata, los usuarios indican que les agrada y les favorece poder acceder a rangos de consulta de muchos años y poder encontrar sus documentos de forma digitalizados, se concluye que en todos los casos es de fácil acceso a la información.

Además, se dio interpretación a lo mencionado por el directivo quien confirmó que recién se puede almacenar la información digitalizada, el administrativo indica que ahora ya cuentan con acceso a la información de manera inmediata, los usuarios indican que les agrada y les favorece poder acceder a rangos de consulta de muchos años y poder encontrar sus documentos de forma digitalizados, se concluye que en todos los casos que si se cuenta con respaldo a la información.

Por otro lado, el directivo confirmó que se brindan de manera constante la capacitación para mantener al personal actualizado, el administrativo indica que es fundamental mantenerse actualizados para mantener la fluidez en el proceso, los usuarios indican que reconocen al personal capacitado, pero se debe mantener en constante la información y actualización para las funciones administrativas, se logra tomar como prioridad y comprender la importancia de la capacitación continua.

También, esto se puede interpretar que según las respuestas brindadas, en el proceso administrativo de la institución se realiza la retroalimentación del desarrollo de la sistematización, el personal administrativo que es el principal sujeto beneficiado con la sistematización siente que puede ser más eficiente en su labor, los padres de familia son los primeros en sentirse reconfortados por el avance en la gestión de cara a los usuarios, En conclusión todas las personas encuestadas están favorecidas con esta implementación.

Finalmente se concluyó, que se ha optimizado la gestión administrativa de manera exponencial después de la sistematización, el administrativo indicó que la atención se realiza de manera fluida y esto ha mejorado el tiempo de atención, los usuarios se encuentran más que satisfechos con la nueva metodología, en líneas generales fue positiva la adaptación y respuesta a la sistematización.

Discusión

Es así que se tiene relación en concluir con el aspecto de gestión administrativa, existe la necesidad de aplicar algún cambio a los procesos administrativos existentes y esto se reafirma con los resultados positivos obtenidos en el autor de referencia y en la presente investigación.

Ambas investigaciones tienen aspectos de coincidencia con el problema de estudio sobre en cuanto mejora el tiempo de atención debido a una sistematización informática a determinados procesos, Los investigadores implementaron un procedimiento de mejora aplicado al sector público con el fin de lograr la efectividad y reducir los tiempos de atención a requerimientos.

La investigación tiene relación en concluir al aspecto de seguridad de la información, que se debe considerar la seguridad de la información como pilar de una sistematización, esto se reafirma con los resultados positivos obtenidos y de la seguridad que brinda esto a sus usuarios por parte del referente autor y en esta investigación.

Conclusiones

Se concluye en referencia a la información brindada por los participantes que a raíz de la sistematización la gestión administrativa cambió, obteniendo mejores resultados en cuanto a eficiencia y una mejora notable en la estructura de los procesos administrativos. Se ha logrado mejorar la atención de una manera más fluida para facilidad de la gestión en el día a día. ya que se puede contar con la información de manera casi inmediata para el análisis, toma de decisiones y los diferentes procesos que se presentan a diario.

se detalla que dentro del proceso de sistematización se parametrizó el tema del respaldo de la información y de copias de seguridad programadas. posterior a la sistematización las reuniones se programan de manera más constante para tocar temas de mejora continua y capacitaciones no solo para temas correctivos.

Referencias

- Abrego Almazán, D., Sánchez Tovar, Y., & Medina Quintero, J. M. (2017). Influence of information systems on organizational results. *Contaduría y Administración, LXII*(2), 321-338. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.cya.2017.03.001>
- Acosta Gonzaga, E., Cruz Rodríguez, D. S., Rivera Gonzáles, I., & Pacheco Zamora, G. E. (2018). Consideraciones críticas en torno a las metodologías de implementación de sistemas de información ERP. *Administracion y Organizaciones, XXI*(41), 21-33. Obtenido de <https://doi.org/10.24275/uam/xoc/dcsh/rayo/2018v21n41/Pacheco>
- Acosta, L. (2005). *Guía práctica para la sistematización de proyectos y programas de cooperación técnica*. Roma, Italia: Oficina Regional de la FAO para América Latina y el Caribe.
- Acosta, L. A., Becerra, F. A., & Jaramillo, D. (2017). Sistema de información estratégica para la gestión universitaria en la universidad de Otavalo (Ecuador). *Formación universitaria, X*(2), 103-112. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062017000200011>
- Ascárate Coronel, L. M. (2017). Imagination and will: rethinking education from the Husserlian heritage of the eidetic phenomenology of Paul Ricur. En E. Husserl, *Phenomenological Psychology. Lectures, Summer Semester* (págs. 93-104). Colombia, Bogotá, Colombia: Universitas Philosophica 69. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/unph/v34n69/0120-5323-unph-34-69-00091.pdf>
- Batet Jiménez, P. (2011). *Gestión administrativa* (Primera ed.). Valencia, España: Publicacions de la Universitat Jaume I.
- Behar Rivero, D. S. (2008). *Metodología de la investigación*. Bogotá, colombia: Editorial Shalom 2008.
- Benavides Sepúlveda, A., & Blandón Jaramillo, C. (2018). Modelo sistema de gestión de seguridad de la información para instituciones educativas de nivel básico. *Scientia et Technica, XXIII*(1), 85-92. Obtenido de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=130405186&lang=es&site=ehost-live>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación; administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Tercera ed.). Bogotá, Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda.

-
- Berzal, F., Cortijo, F. J., & Cubero, J. C. (2007). *Desarrollo profesional de aplicaciones web con ASP.NET*. México D.F., México: Ikor Consulting.
- Blázquez, F. (2001). *Sociedad de la información y educación*. Mérida, España: JAVIER FELIPE S.L.
- Bowen Morales, C. A., & Vaca Caamaño, T. M. (2015). *Diseño de un plan de gestión administrativa y financiera para la empresa Lubripernos de la ciudad de Guayaquil*. Ecuador, Guayaquil, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9045/1/UPS-GT000880.pdf>
- Calderón, F. A., Llerena Ocaña, L. A., Ramiro Pailiacho Yucta, H., Baño Naranjo, F. P., Pico, M. A., & Chilingua Véjar, L. d. (2018). La ingeniería en sistemas y el tratamiento de la información. Dilemas éticos. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, VI(1), 1-16. Obtenido de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=132100016&lang=es&site=ehost-live>
- Canquil Silvia, L., Alarcón Espinoza, M., & Alba Zambrano, C. (2019). Incorporación del enfoque psicoeducativo a la gestión educativa en programas de acogimiento residencial haciendo uso de la Metodología Investigación Acción. *Educación* (10199403), XXVIII(54), 28-44. Obtenido de <https://doi.org/10.18800/educacion.201901.002>
- Cárdenas Gutiérrez, C., Farías Martínez, G. M., & Méndez Castro, G. (2017). ¿Existe Relación entre la Gestión Administrativa y la Innovación Educativa? Un Estudio de Caso en Educación Superior. *Revista Electronica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educacion*, XV(1), 19-35. Obtenido de <https://doi.org/10.15366/reice2017.15.1.002>
- Castillo Almeida, G., & Pérez Rodríguez, E. M. (2017). Diagnóstico de los sistemas de información en las empresas priorizadas según los requerimientos actuales. *Palabra Clave (La Plata)*, VI(2), 1-11. Obtenido de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=123434166&lang=es&site=ehost-live>
- Castrillón Ortega, A. M. (2014). *Fundamentos generales de administración*. Medellín, Colombia: Centro Editorial Esumer.
- Centro de apoyo tecnológico a emprendedores. (2013). *Oficina Móvil - Manual de uso básico de la aplicación Google drive* (Vol. I). Castilla-La Mancha, España: Bilib - Centro de apoyo tecnológico a emprendedores.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (Setima ed.). (C. L. De la Fuente Chávez, & E. L. Montañó Serrano, Trads.) México D.F., México: McGraw-Hill / Interamericana.

-
- Coronado Anaya, J. S., Ardila Corredor, H. L., Villarreal Díaz, D. A., Gómez Flórez, L. C., & Camacho Mejía, J. (2018). Information system for legal offices of higher education institutions: SICJ-IES. *Scientia et Technica*, XXIII(4), 538-542. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=138842477&lang=es&site=ehost-live>
- Crespo, A. (11 de Junio de 2020). Posmodernidad, calidad y cantidad del gasto en la carrera de estado educativo en el Ecuador: alcances de educación superior y educación intercultural. *Sinergias Educativas*, 5-1-2020, 14. Obtenido de <http://sinergiaseducativas.mx/index.php/revista/article/view/53>
- Cuevas Moreno, R., & Rodriguez Minor, R. (2017). Responsabilidad social y ética profesional en la gestión de la administración pública y empresarial. *Pensamiento & Gestión*, XLII(42), 1-25. Obtenido de <https://doi.org/10.14482/pege.41.9704>
- Del Refugio Nuño de León, P. (2012). *Administración de pequeñas empresas*. México: Red Tercer Milenio. Obtenido de http://aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Administracion_de_pequenas_empresas.pdf
- Enríquez Cuadro, A. C., Garofalo Velasco, D., & Hidalgo Troya, F. (2018). La Administración y su contribución en la Gestión Educativa en las Instituciones de Educación Superior en el Ecuador. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 1-14. Obtenido de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=130757953&lang=es&site=ehost-live>
- Gomez Bastar, S. (2012). *Metodología de la investigación* (Primera ed.). Tlalnepantla, México: Red tercer milenio.
- González Rodríguez, G. I., & Magaña Fernández, M. A. (2018). Modernization in educational management: characteristics of leaders in higher education institutions. *Ra Ximhai*, XIV(3), 81-99. Obtenido de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=134060334&lang=es&site=ehost-live>
- Guevara Albán, C. S., Romero Fernández, A., & Cañizares Galarza, F. P. (2019). Sistema de Información para el seguimiento a graduados en instituciones de educación superior de Ecuador. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, VII(1), 1-22. Obtenido de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=139026871&lang=es&site=ehost-live>
- Harvey, D. (2014). *Seventeen Contradictions and the End of Capitalism* (Primera ed.). (J. Mari Madariaga, Trad.) Quito, Ecuador: Instituto de Altos Estudios Nacionales del Ecuador (IAEN).

-
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*. México, México D.F., México.
- Hernández y Rodríguez, S. (2015). *Introducción a la administración. Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia* (Cuarta ed.). México D.F., México: McGraw-Hill / Intramericana. Obtenido de https://www.academia.edu/36640009/JORGE_HERNANDEZ_Y_RODRIGUEZ_-_ADMINISTRACION
- Herrera Restrepo, D. (2010). Husserl y el mundo de la vida. En E. Husserl, *Edmund. Die Krisis der europäischen Wissenschaften und* (Vol. III, págs. 247-274). Colombia: Franciscanum. doi:<https://doi.org/10.21500/01201468.939>
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2012). *Sistemas de información gerencial* (Decimosegunda ed.). México D.F.: Pearson educación.
- Lerma-Serna, I., & Bauer-Mengelberg, J. (2018). Características De Un Sistema De Información Para La Asignación Y Gestión De Apoyos a Proyectos Gubernamentales. *Agroproductividad*, XI(3), 141-147. Obtenido de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=130702272&lang=es&site=ehost-live>
- Marcó, F., Loguzzo, H. A., & Fedi, J. L. (2016). *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones* (Segunda ed.). Buenos Aires, Argentina: Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- Martínez Delgado, E., Garza Ríos, R., López Acevedo, J. M., Borges Dalessandro, J., & Céspedes Valdivia, M. A. (2018). Procedimiento de mejora de los sistemas de información para el establecimiento de un sistema informativo de gobierno. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, V(2), 1-17. Obtenido de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=127823806&lang=es&site=ehost-live>
- Münch Galindo, L. (1997). *Fundamentos de administración: casos y prácticas* (Segunda ed.). México D.F., México: Editorial Trillas S.A.
- Niño Rojas, V. M. (2011). *Metodología de la investigación. Diseño y ejecución* (Primera ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Osorio Guzmán, M. (2015). *Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC): Avances, retos y desafíos en la transformación educativa*. México D.F., México: Ampsi Editorial.
- Oz, E. (2008). *Management Information Systems* (Quinta ed.). (T. C. Technology, Trad.) México D.F., México: Cengage Learning Editores, S.A.
- Paoli Bolio, A. (2012). Husserl y la fenomenología trascendental: Perspectivas del sujeto en las ciencias del siglo XX. En E. Husserl, *Idées directrices pour une*

-
- phénoménologie et une philosophie phénoménologique pures* (Vol. LXV, págs. 20-29). México, México D.F., México: Reencuentro. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/340/34024824004.pdf>
- Popov, A. V., Azhiba, M. A., Kasyanov, V. V., Zinchenko, G. P., Krotov, D. V., Zinchenko, Y. G., & Samygin, S. I. (2019). Principles and methods of formation of the personnel management system of an educational organization under the institutional transformation of higher education. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, VI, 1-18. Obtenido de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=137409156&lang=es&site=ehost-live>
- Santiago Avila, E. E., & López García, M. E. (22 de Mayo de 2016). *Emprendices*. (R. d. Rojas, Productor) Obtenido de Emprendices: <https://www.emprendices.co/resumen-del-libro-administracion-pequenas-empresas-servulo-anzola-rojas/>
- Sevilla, H., Tarasow, F., & Luna, M. (2017). *Educación en la era digital. Docencia, tecnología y aprendizaje* (Primera ed.). Guadalajara, México: Editorial Pandora, S.A.
- Von Bertalanffy, L. (1968). *General System Theory*. (J. Almela, Trad.) Nueva York: George Braziller.
- Zayas, P. (2011). *La comunicación interpersonal: Un proceso socio-psicológico en el trabajo y en la vida diaria*. Madrid, España: Editorial Académica Española.
- Zuñiga, R., Romero, W., Palma, J., & Soledispa, C. (01 de Marzo de 2020). Plataformas virtuales y fomento del aprendizaje colaborativo en estudiantes de Educación Superior. *Sinergias Educativas*, 5-1-2020, 20. Obtenido de <http://sinergiaseducativas.mx/index.php/revista/article/view/71>