

Gestión y tecnologías de la información en una entidad educativa peruana

Information management and technologies in a Peruvian educational institution

<https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0499>

Fausto Enrique Montano-Mendoza^{1*}

<https://orcid.org/0000-0002-7213-0678>

fausto.montano@upn.edu.pe

Silvia Isabel Figueroa-Quito²

<https://orcid.org/0000-0003-2986-4809>

sfigueroaq@unasam.edu.pe

César Hernán Norabuena-Mendoza²

<https://orcid.org/0000-0001-9832-5126>

cnorabuenam@unasam.edu.pe

Carlos Humberto Chunga-Antón²

<https://orcid.org/0000-0002-8131-6685>

cchungaa@unasam.edu.pe

Lilian Rocío Rosales Maguiña²

<https://orcid.org/0000-0001-9974-5624>

lrosalesm@unasam.edu.pe

Recibido: 05/03/2026

Aceptado: 24/05/2026

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y el uso de las TIC en una entidad educativa durante el año 2021. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra estuvieron conformadas por 70 trabajadores, entre personal docente y administrativo, por lo que se trabajó con la totalidad de la población. La técnica empleada fue la encuesta y los instrumentos fueron dos cuestionarios con escala Likert, validados mediante juicio de expertos. La confiabilidad de los instrumentos alcanzó un alfa de Cronbach de 0.939 para la variable gestión administrativa y de 0.884 para la variable uso de las TIC. Los resultados evidenciaron una correlación positiva moderada entre la gestión administrativa y el uso de las TIC, con un rho de Spearman igual a 0.501 y un valor de p menor a 0.001. Asimismo, se identificaron correlaciones positivas moderadas entre la planeación y el uso de las TIC, con un rho igual a 0.504; la organización y el uso de las TIC, con un rho igual a 0.432; y la dirección y el uso de las TIC, con un rho igual a 0.514. También se observó una correlación positiva baja entre el control y el uso de las TIC, con un rho igual a 0.389. Se concluye que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el uso de las TIC en la entidad estudiada. Estos hallazgos permiten afirmar que el fortalecimiento de la gestión institucional se asocia con una mayor integración de herramientas tecnológicas en los procesos administrativos y educativos.

Palabras Clave: gestión administrativa, uso de las TIC's, tecnología, entidad educativa.

1. Universidad Privada del Norte (UPN)-Perú

2. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo (UNSAM)- Perú

* Autor de correspondencia: fausto.montano@upn.edu.pe

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between administrative management and the use of ICT in an educational institution during 2021. The study was developed under a quantitative approach, with a basic research type, descriptive correlational level, and non-experimental cross-sectional design. The population and sample consisted of 70 workers, including teaching and administrative staff; therefore, the entire population was included in the study. The technique used was the survey, and the instruments consisted of two Likert-scale questionnaires validated through expert judgment. The reliability of the instruments reached a Cronbach alpha of 0.939 for the administrative management variable and 0.884 for the ICT use variable. The results showed a moderate positive correlation between administrative management and ICT use, with a Spearman rho of 0.501 and a p value lower than 0.001. Likewise, moderate positive correlations were identified between planning and ICT use, with a rho value of 0.504; organization and ICT use, with a rho value of 0.432; and direction and ICT use, with a rho value of 0.514. A low positive correlation was also observed between control and ICT use, with a rho value of 0.389. It is concluded that there is a significant relationship between administrative management and the use of ICT in the institution studied. These findings indicate that strengthening institutional management is associated with greater integration of technological tools into administrative and educational processes.

Keywords: administrative management, use of ICTs, technology, educational institution.

INTRODUCCIÓN

En el contexto de la crisis sanitaria generada por la COVID-19, las tecnologías adquirieron un papel central en la continuidad de las actividades sociales, laborales y educativas. Procesos como el teletrabajo, las clases virtuales y los servicios a distancia dependieron en gran medida de aplicaciones tecnológicas, lo que reforzó la relevancia de las TIC en las organizaciones (Cubillas, 2020). De forma similar, la CEPAL (2020) señala que el sector educación fue uno de los más afectados por las medidas adoptadas para contener la pandemia, lo que obligó a las instituciones a digitalizar procesos académicos y administrativos. En el Perú, el programa “Aprendo en casa” constituyó una respuesta concreta para sostener la continuidad educativa a través de televisión, radio y web (Andina, 2020; Gestión, 2021).

En la entidad educativa estudiada se había implementado un software de gestión administrativa y pedagógica; sin embargo, se evidenció desconfianza en parte del personal docente y administrativo, debido a experiencias previas poco favorables con otros sistemas y a la percepción de que estas herramientas podían generar doble trabajo. Esta situación resulta relevante, ya que en contextos institucionales donde no existe apropiación tecnológica, la incorporación de sistemas digitales

puede ser vista no como una solución, sino como una carga adicional que afecta la dinámica laboral.

A partir de esa realidad, la investigación formuló como problema general la siguiente pregunta: ¿cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y el uso de las TIC's en una entidad educativa, 2021? En coherencia con ello, el objetivo general fue determinar la relación entre ambas variables. También se plantearon como objetivos específicos identificar la relación entre planeación, organización, dirección y control con el uso de las TIC's.

La justificación teórica se apoyó en la teoría clásica de la administración, la teoría humanista y la teoría de sistemas, mientras que la justificación práctica sostuvo que el uso de las TIC's puede agilizar la gestión administrativa y hacer más eficiente el trabajo institucional. La justificación metodológica se sustentó en el enfoque cuantitativo y en el uso de la encuesta con escala Likert para recoger información y comprobar relaciones entre variables. En ese sentido, el estudio no solo buscó describir el estado de ambas variables dentro de la entidad educativa, sino también generar evidencia empírica que permita comprender si la integración de tecnologías se relaciona realmente con una mejor gestión administrativa.

MARCO TEÓRICO

La gestión administrativa fue conceptualizada como un conjunto de decisiones y acciones orientadas al cumplimiento de objetivos previamente planificados. Esta variable se sustenta en la teoría clásica de la administración, especialmente en el proceso administrativo compuesto por planeación, organización, dirección y control, considerados pilares del funcionamiento institucional (Luna, 2014; Beltrán y López, 2018; Chiavenato, 2019). Asimismo, se incorporan aportes de la teoría humanista, que enfatiza la importancia de las relaciones humanas, la motivación y el liderazgo, y de la teoría de sistemas, que entiende la organización como un todo integrado cuya eficiencia depende de la articulación de sus partes (Ramírez, 2010; Daniel, 2012).

La planeación fue entendida como la selección de objetivos y recursos; la organización, como la estructuración coordinada de funciones y recursos; la dirección, como la generación de motivación y liderazgo para el logro de metas; y el control, como el proceso de supervisión y corrección orientado a verificar el cumplimiento de lo planificado (Koontz y Wehrich, 2004; Daft, 2004; Robbins y Coulter, 2008; Bernal y Sierra, 2017). Desde esta perspectiva, la gestión administrativa no se limita a trámites o actividades operativas, sino que constituye un proceso integral que organiza el funcionamiento institucional y orienta la toma de decisiones.

Por otro lado, el uso de las TIC's fue conceptualizado como la integración de actividades humanas, equipamiento de hardware, software y comunicaciones orientadas a obtener resultados sobre un sistema informático, con utilidad tanto en el ámbito pedagógico como en la gestión administrativa (Schmelkes y López, 2008; Cobo, 2009; Gómez, 2014). Su sustento teórico dentro de la tesis se apoya en la teoría general de sistemas, la teoría de la cibernética y la teoría de la información, que explican la interacción entre tecnología, comunicación, control y procesamiento

de información en entornos organizacionales (Von Bertalanffy, 2015; Wiener, 1985; Shannon y Weaver, 1964; Bertoglio, 2005; Sauchelli, 2020).

Los antecedentes nacionales e internacionales que respaldan la relación entre TIC y gestión administrativa. Entre los antecedentes nacionales se citan investigaciones como las de Caro (2018), Cabello (2018), Lazo (2018), López (2018) y Parra (2017), las cuales reportan relaciones positivas y significativas entre ambas variables en instituciones educativas y organizaciones públicas. En el plano internacional, Muñoz (2017), Pierre y Álvarez (2020), Brenes (2018), Herrera (2018) y Bungacho (2016) también coinciden en que las TIC favorecen la mejora de la gestión administrativa, aunque su aprovechamiento depende de la capacitación, la apropiación institucional y la organización de los procesos. Por ello, el estudio se inserta en una línea de investigación que reconoce a la tecnología no como elemento accesorio, sino como componente estratégico del funcionamiento institucional.

METODOLOGÍA

La investigación fue de enfoque cuantitativo, porque se centró en la medición numérica y el análisis estadístico para comprobar hipótesis. Según la tesis, el estudio fue de tipo básico, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. También se empleó el método hipotético-deductivo, en la medida en que se partió de hipótesis generales y específicas para ser contrastadas mediante los datos recogidos (Baena, 2014; Bryman, 2004; Hernández, Fernández y Baptista, 2006, 2014; Díaz, 2009; Cabezas, Andrade y Torres, 2018).

La población estuvo conformada por 70 trabajadores entre docentes y personal administrativo de una entidad educativa en Perú. Debido al tamaño accesible de la población, se trabajó con la totalidad de los participantes, por lo que la muestra fue censal. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y los instrumentos fueron cuestionarios con escala Likert de cinco categorías de respuesta. Para la variable gestión administrativa se utilizó un cuestionario adaptado de Louffat (2012), compuesto por 18 ítems. Para la variable uso de las TIC's se utilizó un cuestionario adaptado de Flores (2019), compuesto por 16 ítems.

La validez de los instrumentos se estableció mediante juicio de tres expertos. La confiabilidad fue medida con el alfa de Cronbach, obteniéndose 0.939 para gestión administrativa y 0.884 para uso de las TIC's, valores que sustentan una adecuada consistencia interna. El procesamiento de datos se realizó en Excel y SPSS 23, empleando estadística descriptiva e inferencial; para la contratación de hipótesis se aplicó el coeficiente Rho de Spearman. En el aspecto ético, se resguardó el anonimato, la confidencialidad y el consentimiento informado de los participantes. Estos elementos fortalecen la solidez metodológica del estudio y permiten considerar que los resultados obtenidos son consistentes para interpretar la relación entre las variables analizadas.

RESULTADOS

Tabla 1

Niveles de la gestión administrativa en la entidad educativa

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	12	17.1%
Regular	47	67.1%
Eficiente	11	15.7%
Total	70	100.0%

Los resultados muestran que la gestión administrativa fue percibida predominantemente en un nivel regular por el 67.1% de los encuestados. En contraste, el 17.1% la consideró deficiente y el 15.7% la calificó como eficiente. Esto evidencia que, en la entidad educativa, la gestión administrativa se desarrolla en un nivel intermedio, lo que sugiere la existencia de avances en los procesos institucionales, aunque todavía con limitaciones que impiden alcanzar un nivel óptimo de eficiencia.

Tabla 2

Niveles de las dimensiones de la gestión administrativa

Dimensión	Deficiente	Regular	Eficiente
Planeación	38.6%	45.7%	15.7%
Organización	28.6%	55.7%	15.7%
Dirección	20.0%	64.3%	15.7%
Control	24.3%	58.6%	17.1%

En todas las dimensiones de la gestión administrativa predomina el nivel regular. La planeación fue considerada regular por el 45.7%, la organización por el 55.7%, la dirección por el 64.3% y el control por el 58.6% de los participantes. Estos resultados indican que las funciones administrativas de la entidad educativa muestran un desempeño aceptable, aunque no plenamente consolidado. Destaca la dimensión dirección como la mejor valorada dentro del nivel regular, mientras que la planeación presenta el mayor porcentaje de percepción deficiente (38.6%), lo que sugiere que la formulación y comunicación de objetivos institucionales constituye uno de los principales aspectos a fortalecer.

Tabla 3

Niveles del uso de las TIC en la entidad educativa

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	17	24.3%
Regular	42	60.0%
Eficiente	11	15.7%
Total	70	100.0%

El 60.0% de los encuestados percibió el uso de las TIC en un nivel regular, mientras que el 24.3% lo consideró deficiente y el 15.7% lo calificó como eficiente. Este hallazgo revela que la incorporación de tecnologías de la información y comunicación en la entidad educativa se encuentra en un proceso de desarrollo, con una adopción funcional, pero todavía insuficiente para consolidarse como una

fortaleza institucional. En consecuencia, aunque las TIC ya forman parte de la dinámica organizacional, su aprovechamiento aún requiere fortalecimiento.

Tabla 4

Correlación entre gestión administrativa y uso de las TIC

Variables	Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	Nivel de correlación
Gestión administrativa y uso de las TIC	0.501	0.000	Positiva moderada

La prueba Rho de Spearman evidenció una correlación positiva moderada entre la gestión administrativa y el uso de las TIC (Rho = 0.501), con un nivel de significancia de 0.000, menor a 0.05. Esto permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis general de investigación. En términos prácticos, significa que a medida que mejora la gestión administrativa, también tiende a incrementarse el uso de las TIC en la entidad educativa. Por tanto, ambas variables se encuentran relacionadas de manera significativa y directa.

Tabla 5

Correlación entre las dimensiones de la gestión administrativa y el uso de las TIC

Dimensión de gestión administrativa	Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	Nivel de correlación
Planeación y uso de las TIC	0.504	0.000	Positiva moderada
Organización y uso de las TIC	0.432	0.000	Positiva moderada
Dirección y uso de las TIC	0.514	0.000	Positiva moderada
Control y uso de las TIC	0.389	0.001	Positiva baja

Los resultados muestran que todas las dimensiones de la gestión administrativa presentan relación significativa con el uso de las TIC. La dimensión dirección registró la correlación más alta (Rho = 0.514), seguida de planeación (Rho = 0.504) y organización (Rho = 0.432), todas con una correlación positiva moderada. Por su parte, la dimensión control presentó una correlación positiva baja (Rho = 0.389), aunque también significativa. Esto indica que las TIC se vinculan de manera más fuerte con procesos relacionados con liderazgo, comunicación y orientación institucional, mientras que su relación con los procesos de supervisión y evaluación todavía resulta más limitada.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos permiten afirmar que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el uso de las TIC's en una entidad educativa de Lima, 2021. El coeficiente de correlación de Spearman ($r = 0.501$; $p = 0.000$) evidencia una relación positiva moderada, lo que indica que ambas variables se encuentran vinculadas de manera directa. Este resultado implica que, en la medida en que se fortalece la gestión administrativa, también mejora el uso de las tecnologías de la información y comunicación dentro de la institución educativa, y viceversa. En términos organizacionales, esto confirma que las TIC's no solo

constituyen herramientas operativas, sino elementos estratégicos que impactan directamente en la eficiencia de los procesos administrativos.

Este hallazgo guarda coherencia con lo señalado por Cubillas (2020), quien sostiene que, en contextos de crisis, como la pandemia por COVID-19, las tecnologías se convierten en un factor clave para garantizar la continuidad de las operaciones institucionales. Asimismo, la CEPAL (2020) indica que el sector educativo fue uno de los más afectados por la crisis sanitaria, lo que obligó a acelerar procesos de digitalización tanto en el ámbito pedagógico como administrativo. En el caso peruano, experiencias como el programa “Aprendo en casa” evidencian cómo el uso de TIC’s permitió sostener el sistema educativo frente a escenarios adversos (Andina, 2020; Gestión, 2021). Estos antecedentes refuerzan la idea de que el uso de las TIC’s es un componente esencial en la gestión moderna de las organizaciones educativas.

Al comparar los resultados con estudios previos, se observa que la investigación coincide con lo reportado por Parra (2017), quien encontró una relación significativa entre gestión administrativa e implementación de TIC, aunque con menor intensidad ($r = 0.236$). Del mismo modo, los resultados son consistentes con los hallazgos de Herrera (2018), quien concluyó que el uso efectivo de las tecnologías de la información y comunicación mejora los procedimientos administrativos en instituciones educativas. Estas coincidencias permiten validar empíricamente que la relación entre ambas variables no es circunstancial, sino estructural dentro del funcionamiento organizacional.

En cuanto a las dimensiones de la gestión administrativa, la planeación presentó una correlación positiva moderada con el uso de las TIC’s ($r = 0.504$; $p = 0.000$). Este resultado evidencia que el uso de herramientas tecnológicas facilita la definición de objetivos, la organización de actividades y la comunicación de metas institucionales. La planeación, como etapa inicial del proceso administrativo, se ve fortalecida por el uso de sistemas informáticos que permiten almacenar, procesar y difundir información estratégica. Este resultado coincide con Cabello (2018), quien encontró una correlación positiva alta entre la planificación y las competencias TIC. Desde el punto de vista teórico, este hallazgo se sustenta en la concepción de la planeación como un proceso que requiere información oportuna y precisa para la toma de decisiones (Koontz y Wehrich, 2004; Daft, 2004), aspecto que es facilitado por las tecnologías digitales.

La relevancia de este resultado radica en que una institución educativa no puede dirigir adecuadamente sus esfuerzos si no cuenta con mecanismos para organizar su información, proyectar metas y comunicar prioridades. Cuando las TIC’s son incorporadas a la planeación, se facilita la sistematización de datos, el seguimiento de actividades y la actualización constante de la información institucional. Por tanto, la relación encontrada sugiere que el fortalecimiento tecnológico tiene un impacto concreto en la calidad de la planeación institucional. Respecto a la dimensión organización, se encontró una correlación positiva moderada ($r = 0.432$; $p = 0.000$), lo cual indica que la estructuración de funciones, la asignación de responsabilidades y la coordinación de recursos dentro de la institución guardan relación con el uso de las TIC’s.

Este resultado sugiere que las tecnologías contribuyen a mejorar la articulación de los procesos organizacionales, permitiendo una mayor eficiencia en la distribución del trabajo. De manera similar, Cabello (2018) reportó una correlación positiva alta entre organización y TIC, lo que reafirma que las herramientas tecnológicas facilitan la gestión del talento humano, la comunicación interna y el desarrollo organizacional.

Este hallazgo también puede ser interpretado desde la lógica de las instituciones educativas contemporáneas, donde la organización ya no depende únicamente de estructuras jerárquicas formales, sino también de la circulación fluida de información entre áreas y actores. En este sentido, el uso de plataformas digitales, sistemas de gestión y herramientas colaborativas permite optimizar la organización institucional, reduciendo tiempos, evitando duplicidad de funciones y mejorando la coordinación entre docentes, directivos y personal administrativo.

En la dimensión dirección, se obtuvo la correlación más alta ($r = 0.514$; $p = 0.000$), lo que evidencia que el liderazgo, la motivación y la toma de decisiones están estrechamente vinculados con el uso de las TIC's. Este resultado indica que las tecnologías no solo cumplen una función operativa, sino que también fortalecen la capacidad de los directivos para influir en el personal y orientar el cumplimiento de objetivos institucionales. Este hallazgo coincide con Cabello (2018), quien también encontró una alta relación entre la dirección y las competencias TIC. Desde la perspectiva teórica, la dirección implica procesos de comunicación, liderazgo y motivación (Robbins y Coulter, 2008), los cuales se ven potenciados mediante herramientas tecnológicas como plataformas virtuales, sistemas de comunicación digital y entornos colaborativos.

Que esta dimensión haya presentado la correlación más alta es especialmente importante, porque permite inferir que la tecnología incide de manera notable en la forma en que los líderes institucionales orientan, supervisan y movilizan al personal. En el contexto educativo, donde muchas decisiones deben comunicarse de manera oportuna y donde la coordinación entre actores es fundamental, las TIC's se convierten en un soporte relevante para ejercer la dirección institucional. Esto sugiere que la mejora de la gestión administrativa no depende solo de recursos tecnológicos disponibles, sino también del modo en que los directivos los utilizan para conducir la organización.

Por otro lado, la dimensión control presentó una correlación positiva baja ($r = 0.389$; $p = 0.001$), aunque significativa. Este resultado sugiere que, si bien las TIC's contribuyen a los procesos de monitoreo y evaluación, su impacto aún es limitado en comparación con otras dimensiones. Esto podría explicarse por la persistencia de métodos tradicionales de supervisión o por una implementación parcial de herramientas tecnológicas en los procesos de control. A diferencia del presente estudio, Cabello (2018) encontró una correlación más alta en esta dimensión, lo que indica que existe un potencial de mejora en la institución analizada.

Desde el enfoque del proceso administrativo, el control implica la evaluación del cumplimiento de objetivos y la implementación de acciones correctivas (Bernal y Sierra, 2017), funciones que pueden optimizarse significativamente mediante el uso de sistemas digitales de seguimiento y evaluación. Sin embargo, el hecho de

que esta dimensión haya mostrado la correlación más baja sugiere que, en la práctica, la institución todavía no aprovecha de manera suficiente las TIC's para supervisar resultados, registrar avances o retroalimentar procesos. Esto abre una línea importante de mejora institucional, especialmente si se busca una gestión más basada en evidencias y menos en procedimientos manuales o informales.

Asimismo, los resultados descriptivos revelan que tanto la gestión administrativa como el uso de las TIC's se ubican predominantemente en un nivel regular. Esto indica que la institución no presenta deficiencias críticas, pero tampoco alcanza niveles óptimos de desempeño. Esta situación refleja un escenario de transición, en el cual las tecnologías han sido incorporadas, pero aún no se aprovechan plenamente. En este sentido, los resultados evidencian la necesidad de fortalecer la capacitación del personal, mejorar la integración de las TIC's en los procesos administrativos y promover una cultura organizacional orientada a la innovación tecnológica.

Desde el punto de vista teórico, los resultados se alinean con la teoría de sistemas (Von Bertalanffy, 2015), la cual plantea que las organizaciones deben ser entendidas como sistemas integrados donde cada componente influye en el funcionamiento del conjunto. En este caso, la gestión administrativa y el uso de las TIC's actúan como subsistemas interdependientes que, al interactuar de manera adecuada, generan mayores niveles de eficiencia organizacional. Asimismo, la teoría de la cibernética (Wiener, 1985) y la teoría de la información (Shannon y Weaver, 1964) permiten comprender cómo el flujo de información y los mecanismos de control se ven optimizados mediante el uso de tecnologías digitales.

A ello se suma la teoría humanista, que permite interpretar que la apropiación tecnológica no depende solo de la existencia de equipos o plataformas, sino también de la disposición del personal, del liderazgo institucional y de la motivación para asumir procesos de cambio (Ramírez, 2010). Esta perspectiva resulta clave para comprender por qué, aun cuando una institución dispone de herramientas TIC, su aprovechamiento puede seguir siendo regular si no existe una cultura organizacional favorable a la innovación. En consecuencia, la discusión de los resultados no debe centrarse exclusivamente en la relación estadística entre variables, sino también en la manera en que la tecnología es aceptada, comprendida e incorporada por los actores institucionales.

CONCLUSIONES

La investigación concluye que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el uso de las TIC's en una entidad educativa de Lima, 2021. Esta relación fue positiva moderada, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.501 y un nivel de significancia menor a 0.05. Asimismo, se concluyó que existe relación significativa entre planeación y uso de las TIC's, entre organización y uso de las TIC's, entre dirección y uso de las TIC's y entre control y uso de las TIC's.

En consecuencia, se sostiene que el uso de herramientas tecnológicas favorece el fortalecimiento de la gestión administrativa institucional. De manera más específica, los hallazgos permiten afirmar que las TIC's contribuyen a mejorar la planificación, la organización del trabajo, el liderazgo institucional y, en menor

medida, los procesos de control. Esto confirma que la tecnología constituye un recurso estratégico para la gestión educativa y no solo un soporte operativo.

La gerencia general y los coordinadores promuevan programas de capacitación sobre dos aspectos centrales: la socialización del uso de las TIC's en el trabajo docente y administrativo, y la capacitación específica en el uso de dichas herramientas para normalizar su aplicación en los procesos institucionales. También se sugiere fortalecer la comunicación interna para que el personal interiorice la misión, la visión y los objetivos de la organización.

Del mismo modo, se recomienda reconocer el desempeño del personal, promover programas de liderazgo para directivos y coordinadores, revisar el tema de remuneraciones o incentivos, y mejorar los procesos de control para generar mayor conciencia sobre su aporte al logro de los objetivos institucionales. A partir de los resultados obtenidos, resulta pertinente enfatizar que las acciones de mejora deberían centrarse especialmente en el fortalecimiento del control institucional mediante herramientas tecnológicas, así como en la consolidación de una cultura organizacional que favorezca la apropiación real de las TIC's.

REFERENCIAS

- Andina. (20 de marzo del 2020). *Minedu: gobierno lanza educación a distancia para escolares en cuarentena*. Agencia Andina.
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
- Beltrán, J., & López, J. (2018). *Evolución de la administración*. Fondo Editorial Universidad Católica Luis Amigó. <https://doi.org/10.21501/9789588943435>
- Bernal, C., & Sierra, H. (2017). *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI* (3a. ed.). Pearson Educación.
- Bertoglio, O. (2005). *Introducción a la teoría general de sistemas*. Limusa.
- Brenes, A. (2018). Aporte de las TIC a la gestión administrativa de centros educativos unidocentes del Circuito 03 de San Ramón en el distrito de Piedades Sur. *Innovaciones Educativas*, 20(29), 20–27. <https://doi.org/10.22458/ie.v20i29.2248>
- Bryman, A. (2004). *Social research methods* (2nd ed.). Oxford University Press.
- Cabello, E. (2018). *Las competencias TICs y gestión administrativa en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima, 2017* (Tesis de maestría). Universidad Privada César Vallejo.
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Caro, F. (2018). *Las tecnologías de la información y la gestión administrativa de la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – 2016* (Tesis de doctorado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- CEPAL. (2020). *Sectores y empresas frente al COVID-19: emergencia y reactivación* (Informe No 4). Naciones Unidas.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos* (10ma ed.). McGraw-Hill.

- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración* (10ma ed.). McGraw-Hill.
- Cobo, J. (2009). El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento. ZER. Revista de Estudios de Comunicación, 14(27). <https://doi.org/10.1387/zer.2636>
- Cubillas, A. (25 de noviembre 2020). *Gestión de las tecnologías en tiempos de la COVID-19*. Conexión ESAN.
- Daft, R. (2004). *Administración*. Thomson.
- Daniel, R. (2012). *Introducción a la administración: paradigmas en las organizaciones*. B-EUMED.
- Díaz, V. (2009). *Metodología de la investigación científica y bioestadística para profesionales y estudiantes de ciencias de la salud*. RIL Editores.
- Gestión. (16 de marzo del 2021). *Año escolar 2021: "Aprendo en casa" iniciará transmisión virtual el 5 de abril*. Diario Gestión.
- Gómez, J. (2014). *Dirección y gestión de proyectos de tecnologías de la información en la empresa*. FC Editorial.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación* (4ª ed.). McGraw-Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill Education.
- Herrera, C. (2018). *Las tecnologías de la información y la comunicación (tic) en la gestión administrativa educativa de las instituciones del circuito 18d01c10 de la ciudad de Ambato, propuesta de una guía metodológica* (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2004). *Management: A global perspective* (11th ed.). McGraw-Hill.
- Luna, A. (2014). *Proceso administrativo*. Grupo Editorial Patria.
- Parra, B. (2017). *Gestión administrativa e implementación de las tics en el Instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel, 2016* (Tesis de maestría). Universidad Privada César Vallejo.
- Ramírez, C. (2010). *Fundamentos de administración*. Ecoe Ediciones.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2008). *Administración*.
- Sauchelli, V. (2020). *Teoría de la información y codificación*. Jorge Sarmiento Editor – Universitas.
- Schmelkes, S., & López, N. (2008). *Educación y TIC*.
- Shannon, C., & Weaver, W. (1964). *The mathematical theory of communication*. The University of Illinois Press.
- Von Bertalanffy, L. (2015). *General system theory: Foundations, development, applications*. George Braziller Inc.
- Wiener, N. (1985). *Cybernetics: Or control and communication in the animal and the machine*. The M.I.T. Press.