



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

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

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Mgtr. Jhonatan Brayan Monzon Sanchez (ORCID: 0000-0002-3405-8652)

ASESOR:

Dra. Yolanda Felicitas Soria Pérez (ORCID: 0000-0002-1171-4768)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

La presente investigación va dedicada a mi madre, porque siempre me brinda su apoyo en todo momento y me da el impulso para seguir adelante.

Agradecimiento

Agradezco a toda mi familia, amigos y docentes que he conocido en este camino, que me brindaron su apoyo y conocimientos para poder lograr mis metas.

Página del jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA MAESTRO(A): **MONZON SANCHEZ, JHONATAN BRAYAN**

Para obtener el Grado Académico de *Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad*, ha sustentado la tesis titulada:

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU PROCESO DE SISTEMATIZACIÓN: CASO DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EN EL DISTRITO DE COMAS, LIMA 2019

Fecha: 9 de agosto de 2020

Hora: 3:00 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE:
Dr. Edwin Martínez López

SECRETARIO:
Dra. Yrma Luján Campos

VOCAL:
Dra. Yolanda Felicitas Soria Pérez

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

- Aprobar por unanimidad

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

-

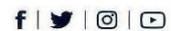
Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

- Mejorar redacción con normas APA

-

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

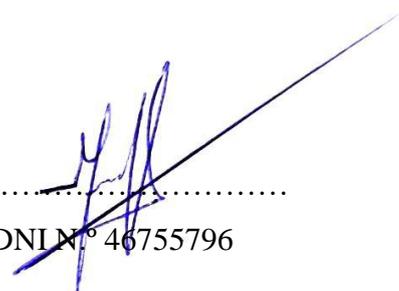
Declaratoria de autenticidad

Yo, Monzon Sanchez Jhonatan Brayan, estudiante de la Escuela de Posgrado, Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado, la gestión administrativa y su proceso de sistematización: caso de una institución educativa en el distrito de Comas, Lima 2019.”, en 71 folios para la obtención del grado académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 25 de julio de 2020



.....
DNI N.º 46755796

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Resumo	x
I. Introducción	1
II. Método	14
2.1. Diseño de investigación	14
2.2. Escenario de estudio	15
2.3. Participantes	15
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	16
2.5. Procedimiento	17
2.6. Método de análisis de información	17
2.7. Aspectos éticos	18
III. Resultados	19
IV. Discusión	23
V. Conclusiones	29
VI. Recomendaciones	30
VII. Propuesta	31
Referencias	34
Anexos	39
Anexo 1: Matriz de categorización apriorística	39
Anexo 2: Instrumentos	40
Anexo 3: Matriz de datos	46
Anexo 4: Integración de información de las entrevistas	56

Índice de tablas

Tabla 1: Participantes	16
Tabla 2: Plan de actividades - propuesta	32
Tabla 3: Recursos y presupuesto - propuesta	32

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la gestión administrativa y su proceso de sistematización: caso de una institución educativa en el distrito de Comas, Lima 2019, 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.

Se debe destacar que los resultados logrados fueron arrojados gracias a las entrevistas realizadas a los participantes de la investigación, donde precisaron que, la gestión administrativa mejoró posteriormente a la sistematización en el tiempo de atención, búsqueda de información, seguridad de la información y capacitaciones con respecto a mejora continua, por ello se concluye que la sistematización mejoró la gestión administrativa en la institución educativa.

Palabras clave: *Gestión administrativa, sistematización, tiempo de atención, seguridad, mejora continua.*

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.

It should be noted that the results achieved were obtained thanks to the interviews carried out with the research participants, where they specified that the administrative management improved after the systematization in the attention time, information search, information security and training with Regarding continuous improvement, it is therefore concluded that the systematization improved administrative management in the educational institution.

Keywords: *Administrative management, systematization, attention time, security, continuous improvement.*

Resumo

A presente pesquisa teve como objetivo analisar a gestão administrativa e seu processo de sistematização: o caso de uma instituição de ensino do distrito de Comas, Lima 2019, a fim de saber como o processo de sistematização influenciou a gestão administrativa, além da influência que houve no tempo de atenção, busca e segurança das informações, e finalmente no treinamento de pessoal.

A pesquisa foi realizada sob a metodologia qualitativa, onde também se utilizou como delineamento o estudo de caso, sendo importante ressaltar que a entrevista foi utilizada como técnica de coleta de dados, cujo instrumento utilizado foi o roteiro de entrevista, a Os participantes que fizeram parte da pesquisa foram os seguintes, um gerente, dois usuários internos (administrativos) e três usuários externos (pais), com as informações que foram coletadas nas entrevistas, foi realizada a análise das informações, por meio da triangulação de dados.

Ressalta-se que os resultados alcançados foram obtidos graças às entrevistas realizadas com os participantes da pesquisa, onde especificaram que, a gestão administrativa melhorou após a sistematização no tempo de atendimento, busca de informações, segurança da informação e treinamento com Em relação à melhoria contínua, conclui-se, portanto, que a sistematização melhorou a gestão administrativa na instituição de ensino.

Palavras-chave: Gestão administrativa, sistematização, tempo de atenção, segurança, melhoria contínua.