



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS
ECONOMICAS

“Aplicación de plataformas digitales para la gestión administrativa de la Institución
Educativa Parroquial Privada San José, la Perla, Callao, 2022”

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración

AUTOR

Pulgar Torrejón, Jorge Luis

ASESOR

Morales Godo, Ángel Francisco

Lima, febrero 2023

“Aplicación de plataformas digitales para la gestión administrativa de la Institución Educativa Parroquial Privada San José, la Perla, Callao, 2022”

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

1%

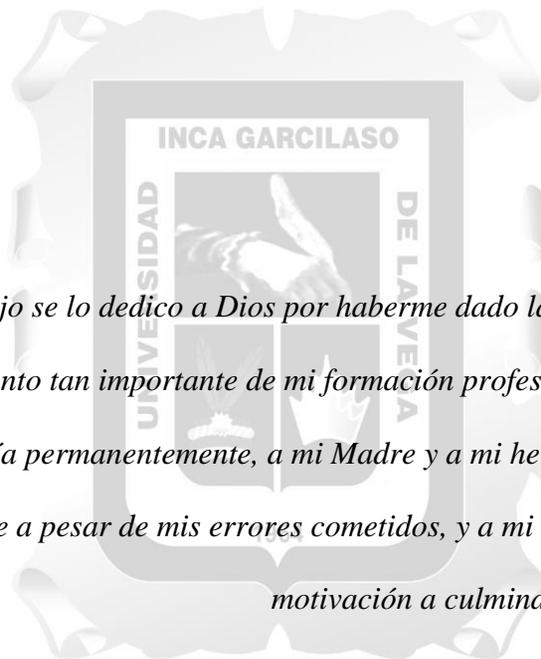
PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	8%
2	www.colegioparroquialsanjose.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	comein.uoc.edu Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uasb.edu.ec Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1%



DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a Dios por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi padre que desde el cielo me guía permanentemente, a mi Madre y a mi hermana Matilde por el apoyo incondicional e inagotable a pesar de mis errores cometidos, y a mi novia Mari por la constante motivación a culminar con éxito la meta trazada.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A mi Familia y en especial a mis Padres por haberme formado en valores y principios, así como la mejor educación posible en mi vida hasta el día de hoy.

A la Universidad Inca Garcilaso de la Vega por haberme formado profesionalmente y acompañado en la culminación con éxito de esta nueva etapa de mi vida profesional.

A mi tutor y asesor al Dr. Ángel Morales Godo, por todas sus enseñanzas, su dedicación y su esfuerzo incansable para que pueda lograr el objetivo de obtener el Título Profesional en Administración de Empresas.

A la Institución Educativa Parroquial Privada San José La Perla, Callao, por haberme permitido realizar los análisis pertinentes aplicando un cuestionario para la presente investigación.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación ha logrado como objetivo general determinar si la aplicación de plataformas digitales mejora la gestión administrativa de la Institución Educativa Parroquial Privada San José.

Además, es de tipo aplicada ya que se aplicaron conocimientos para desarrollarlos implementando y sistematizando la práctica basada en investigación.

Así mismo es descriptiva porque registro, analizo e interpreto la naturaleza y composición actual de la realidad a investigar involucrando personas o grupo de personas.

La investigación es de enfoque cuantitativa debido a que existe un contraste de teorías hipotéticas existentes siendo de gran importancia en una muestra aleatoria o discriminada.

Cabe mencionar que se basó en el diseño no experimental ya que no se manipulan deliberadamente las variables y así se pueden observar los fenómenos tal y como se dan en la naturaleza para analizarlos.

En la prueba de diseño se utilizó el cuestionario como instrumento de investigación y la encuesta para la recolección de los datos. Luego, se utilizó el Teorema Central de Limite para obtener y los resultados del UCL y LCL, con el fin de dar una propuesta de solución al problema de estudio

Palabras Clave: Plataformas digitales, gestión, institución, planeación, procesos, administración, organizaciones, empresas.

ABSTRACT

The present research work has achieved as a general objective to determine if the application of digital platforms improves the administrative management of the San José Private Parochial Educational Institution.

In addition, it is of an applied type since knowledge was applied to develop it by implementing and systematizing the practice based on research.

Likewise, it is descriptive because I record, analyze, and interpret the nature and current composition of the reality to be investigated involving people or groups of people.

The research is of a quantitative approach because there is a contrast of existing hypothetical theories being of great importance in a random or discriminated sample.

It is worth mentioning that it was based on the non-experimental design since the variables are not deliberately manipulated and thus the phenomena can be observed as they occur in nature to analyze them.

In the design test, the questionnaire was used as a research instrument and the survey for data collection. Then, the Central Limit Theorem was used to obtain the results of the UCL and LCL, to give a proposed solution to the study problem.

Keywords: Digital platforms, management, institution, planning, processes, administration, organizations, companies.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
RESUMEN	4
ABSTRACT	5
ÍNDICE GENERAL	6
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE GRAFICOS	10
ÍNDICE DE FIGURAS.....	11
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO 1: MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACION.....	14
1.1 Marco histórico	14
1.2 Bases Teóricas	17
1.3 Marco legal	34
1.4 Antecedentes del Estudio.....	38
1.5 Marco Conceptual.....	47
CAPITULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	52
2.1 Descripción de la realidad problemática.....	52
2.2 Formulacion del problema general y específicos.....	54
2.3 Objetivo general y específicos	55
CAPITULO III: JUSTIFICACION Y DELIMITACION DE LA INVESTIGACION.....	56
3.1 Justificación e importancia del estudio.....	56

3.2	Delimitación del estudio	59
CAPITULO IV: FORMULACION DEL DISEÑO.....		60
4.1	Formulación del Diseño.....	60
4.2	Diseño esquemático	60
4.3	Descripción de los aspectos básicos del diseño	64
CAPITULO V: PRUEBA DE DISEÑO.....		70
5.1	Aplicación de la propuesta de solución	70
CONCLUSIONES		93
RECOMENDACIONES.....		95
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....		96
ANEXO 1	101
ANEXO 2	104
ANEXO 3	114
ANEXO 4	116



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.2.3.1 Conceptos de Administración y Gestión	28
Tabla 1.2.3.2.1 Teorías de la Administración.....	31
Tabla 5.1: ¿Estima usted que la aplicación de las plataformas digitales son un factor clave en la gestión administrativa de la Institución Educativa Parroquial Privada San José?.....	70
Tabla 5.2: ¿Considera que los procesos de enseñanza aprendizaje de las plataformas digitales favorece a la gestión administrativa de la Institución Educativa Parroquial Privada San José? ..	72
Tabla 5.3 : ¿El aspecto organizativo a través de las plataformas digitales influyen en la gestión administrativa de la Institución Educativa Parroquial Privada San José?	73
Tabla 5.4: ¿La tecnología digital contribuye en la gestión administrativa de la Institución Educativa Parroquial Privada San José?	75
Tabla 5.5: ¿El flujo económico desarrollados mediante plataformas digitales inciden en la gestión administrativa de la Institución Educativa Parroquial Privada San José?	76
Tabla 5.6: ¿Considera que la planificación en las empresas educativas genera mejores opciones de rentabilidad?	77
Tabla 5.7: ¿Estima usted que la organización establece mejoras en las directivas universales para el diseño técnico de la empresa educativa?.....	79
Tabla 5.8 ¿La directiva y conducción de responsabilidades son relevantes para el logro de los objetivos en el área administrativa?.....	80
Tabla 5.9: ¿Cree usted que el control en el flujo económico y operacional fortalecen a la gestión administrativa?.....	82
Tabla 5.10 : ¿Intuye usted que la gestión administrativa es responsable del mantenimiento de la infraestructura y la logística?	83

Tabla 5.11: Cuantificación de las respuestas del cuestionario (VI).....	85
Tabla 5.12: Frecuencia de las respuestas del cuestionario (VI).....	85
Tabla 5.13: Preguntas de la variable independiente (VI).....	86
Tabla 5.14 Resumen De Limites De Control Superior (Ucl) E Inferior (Lcl) De La Variable Independiente (VI).....	88
Tabla 5.15: Cuantificación de cada respuesta del cuestionario (VD).....	89
Tabla 5.16: Frecuencia de las respuestas del cuestionario (VD)	90
Tabla 5.17: Preguntas de la variable dependiente (VD)	90
Tabla 5.18: Límites de control superior e inferior	92



ÍNDICE DE GRAFICOS

<i>Gráfico 5.1:</i> La aplicación de las plataformas digitales como factor clave en la gestión administrativa de la Institución Educativa Parroquial Privada San José.	71
<i>Gráfico 5.2</i> Los procesos de enseñanza aprendizaje de las plataformas digitales favorece a la gestión administrativa de la Institución Educativa Parroquial Privada San José.....	72
<i>Gráfico 5.3:</i> El aspecto organizativo a través de las plataformas digitales influye en la gestión administrativa de la Institución Educativa Parroquial Privada San José.	74
<i>Gráfico 5.4</i> La tecnología digital contribuye en la gestión administrativa de la Institución Educativa Parroquial Privada San José.....	75
<i>Gráfico 5.5:</i> El flujo económico desarrollados mediante plataformas digitales inciden en la gestión administrativa de la Institución Educativa Parroquial Privada San José.	77
<i>Gráfico 5.6 :</i> La planificación en las empresas educativas genera mejores opciones de rentabilidad.....	78
<i>Gráfico 5.7</i> La organización establece mejoras en las directivas universales para el diseño técnico de la empresa educativa.	79
<i>Gráfico 5.8</i> La directiva y conducción de responsabilidades son relevantes para el logro de los objetivos en el área administrativa.....	81
<i>Gráfico 5.9</i> El control en el flujo económico y operacional fortalecen a la gestión administrativa.	82
<i>Gráfico 5.10</i> La gestión administrativa es responsable del mantenimiento de la infraestructura y la logística.	84

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 4.2.6.1 Organigrama	64
----------------------------------	----

INTRODUCCIÓN

En los últimos años la tecnología ha evolucionado a pasos agigantados y las empresas se han visto en la obligación de estar a la vanguardia de esta.

Con la llegada de la COVID 19 el comercio electrónico creció de manera exponencial y las instituciones educativas más aun ya que utilizaron la tecnología mediante las plataformas digitales para la continuidad educativa.

La mayoría de las empresas educativas en post pandemia y con la llegada de la presencialidad laboral vieron una falencia significativa en la gestión administrativa ya que al usar la tecnología digital y el desarrollo del comercio electrónico las empresas debían buscar una reestructuración desde la organización.

La presente investigación busca impulsar la aplicación de las plataformas digitales que formaran parte significativa en la mejora de la gestión administrativa de la institución Educativa Parroquial San José. El trabajo consta de 5 capítulos.

En el capítulo I se presenta el marco teórico de la investigación, donde se detalla la historia de las plataformas digitales, y la historia de la gestión administrativa. Por otro lado, las bases teóricas referentes a la investigación que sustentan la propuesta de la aplicación de dichas plataformas. Se detalla también el marco legal que rige al comercio electrónico y al uso de las plataformas digitales en el Perú. Este capítulo también está compuesto de los antecedentes de estudios y marco conceptual donde se conceptualiza definiciones relacionadas con el tema de estudio.

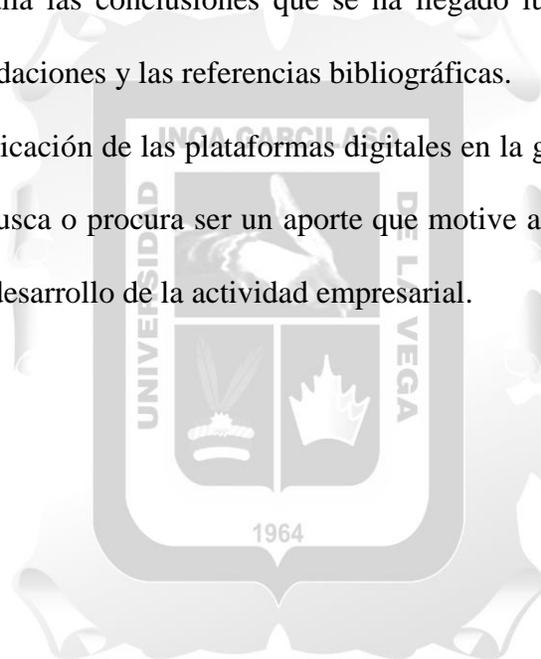
En el capítulo II se describe la realidad problemática de la empresa, la cual dio pie a la elaboración del proyecto de investigación.

El capítulo III está compuesto de los objetivos principales y específicos, así también se explica la delimitación del estudio y la justificación e importancia del estudio.

En el capítulo IV se presenta la formulación de diseño para la aplicación de las plataformas digitales en la gestión administrativa, seguido de la descripción de los aspectos básicos que forman parte del diseño. En el capítulo V, se presenta la prueba de diseño, aplicando una encuesta, para demostrar que la aplicación de las plataformas digitales mejora considerablemente la gestión administrativa de la institución Educativa Parroquial San José.

Finalmente se detalla las conclusiones que se ha llegado luego de todo el proceso de investigación, las recomendaciones y las referencias bibliográficas.

El estudio de la aplicación de las plataformas digitales en la gestión administrativa de las Instituciones Educativas busca o procura ser un aporte que motive a que se realicen propuestas, con el fin de contribuir al desarrollo de la actividad empresarial.



CAPÍTULO 1: MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACION

1.1 Marco histórico

El objetivo principal del presente marco histórico es conocer la evolución las plataformas digitales, a la gestión administrativa, así como también a la creación histórica de la Institución Educativa Parroquial Privada San José.

Nuestra nueva forma de vida a partir del COVID 19 es sin lugar a duda un precedente a los cambios en las relaciones sociales y las empresas. La pandemia ha obligado a las empresas a cambiar sus paradigmas respecto a las labores humanas como a su propia organización y gestión administrativa.

Si bien es cierto las plataformas digitales se utilizaban hace ya muchos años en la administración, quizás convendría mirar hacia atrás y dar un corto recorrido en el proceso de la digitalización del mundo. Cabe mencionar entonces la tercera Revolución Industrial también llamada Revolución digital en 1947 con la invención del transistor como interruptor o puerto para las señales electrónicas.

Al comienzo, el uso de la tecnología digital se dio para fines gubernamentales y bélicos, pero a partir de la década de los 70 se extendió al uso empresarial; para luego posteriormente instalarse en el entorno doméstico como actualmente lo conocemos.

Para ser exactos se puede considerar el inicio de lo que hoy conocemos como plataformas digitales en los años 90 con la aparición de las plataformas Napster o eMule y su principal objetivo era la difusión de contenidos audiovisuales generando controversia en la época. Luego aparecieron Ebay o Amazon adoptando un nuevo modelo de plataformas de manera comercial y en el año 2000 la transferencia de información de parte de los usuarios a través de plataformas como Wikipedia,

Reddit, Facebook o YouTube, que en sus inicios fue de manera cognitiva-colaborativa y que a medida que pasaban los años transformaron sus negocios para rentabilizarlos.

Fue hasta el año 2012 donde aparece una plataforma gratuita y que, hasta el día de hoy, con las mejoras que conllevan el paso del tiempo; es una de las herramientas de almacenamiento de archivos en internet más importantes y usadas tanto a nivel doméstico y posteriormente a nivel empresarial: Goggle Docs, conocida hoy como Google Drive.

Google Drive da un servicio directo a Cloud Computing (Computación en la Nube), en donde todos los usuarios pueden acceder desde cualquier parte del mundo a su información digital.

Según Klaus Schwab, autor del libro La Cuarta Revolución Industrial (2016), menciona que, “se iniciará una revolución tecnológica y como consecuencia cambiará las formas laborales tal cual las conocemos”.

Nick Srnicek (2017), en su libro Capitalismo de plataformas las define así: “las plataformas digitales son infraestructuras intermediarias que reúnen a diferentes usuarios: clientes, anunciantes, proveedores de servicios, productores, proveedores e incluso objetos físicos”.

Los autores Katz, Jung, y Callorda (2020), expresan en su artículo titulado “El estado de la digitalización en América Latina frente a la pandemia del COVID-19”, que el desafío socio económico mundial que enfrentan las empresas será facilitado por el buen funcionamiento de los sistemas económicos a través de las tecnologías digitales y que es preciso que las pequeñas empresas adapten su gestión administrativa y comercial a la nueva era digital.

La gestión administrativa nace con la llegada del sedentarismo, cuando el hombre ya con un cierto conocimiento en la administración necesitaba dirigir y gestionar junto con otros un conjunto de operaciones para realizar actividades de sobrevivencias, toma de decisiones, administrar los recursos, buscar alimentos, etc.

La gestión administrativa en la edad antigua nace con los inventarios creados por los egipcios y es aquí donde surge la división de trabajo de la mano con la capacitación y la supervisión, así como el gobierno central. Al mismo tiempo en Grecia, Platón afirmaba que los seres humanos tenían capacidades y aptitudes para algún tipo de gestión. Por otro lado, Pericles inicia la formación de la selección de personal para una labor dando así al primer principio básico de la gestión administrativa: la planificación.

En la edad media sobre todo en los últimos años del imperio romano la autoridad pasó al terrateniente debido a la caída de centralismo en el gobierno y es aquí donde en Italia surgen los fundamentos de la contabilidad y las transacciones comerciales.

Confucio (479 a.C.) mencionaba que, “las personas que deben gestionar la administración de un país deben tener ciertos valores como la honestidad, la responsabilidad y el compromiso hacia su país”.

En la edad moderna surge en Rusia y Austria un nuevo movimiento en la gestión administrativa “el comeralismos” y casi a finales del siglo XVIII la revolución inglesa generó una nueva era de administradores y así los nuevos conceptos y técnicas en la gestión administrativa.

La edad contemporánea es la más importante en la Administración porque se asientan las bases teóricas que consideran a la administración como ciencia.

Smith (1790), predijo que, “existirían conflictos en la gestión administrativa sobre todo por los bajos sueldos de los trabajadores”.

Wilson (1892), califica a la gestión administrativa “como una ciencia y la promueve para la enseñanza a nivel universitario”.

Taylor (1915) padre de la administración científica, aplicó sus propias ideas para la búsqueda en la mejora de la gestión administrativa mencionando deficiencias sobre todo en el factor humano.

Robbins y Coulter (2005), consideran que, “la gestión administrativa es la manera eficiente y eficaz en que se realizan las coordinaciones con otras personas para cumplir los objetivos de gestión”.

Realizar una buena gestión administrativa en el ámbito empresarial implica importantes beneficios para el negocio (Linkia, 2019).

El 8 de junio de 1936 comienza a funcionar una escuela parroquial en la zona de Bellavista, Callao con decenas de niños del nivel primario. Es así como surge el primer “Colegio Parroquial” regentado por la propia parroquia llamada “San José de Bellavista” fundada por los padres canónicos regulares R.P. Schiaffer y el R.P. León Bonn, sacerdotes franceses.

Luego de un violento terremoto ocurrido en Lima y Callao en el año 1966, el pequeño local que habían construido años atrás y con el que se fundó la institución quedó destruido, pero el colegio había generado ya un nicho educativo en la localidad puesto que adquirieron un nuevo local aumentando su radio de acción y desarrollo empresarial.

A lo largo de los años la institución se ha visto en la obligación de estar acorde a los cambios tecnológicos llegando a tener hoy en día más de 2 500 alumnos liderando el sector educativo a nivel parroquial en la región Callao.

A finales del siglo XX implementaron en la gestión administrativa las primeras plataformas digitales que se utilizaban para el almacenamiento de documentación y a raíz de la llegada de la Covid 19 las implementaron en la gestión educativa permitiendo tener alumnos tanto del interior como del exterior del país.

1.2 Bases Teóricas

Para poder sustentar teóricamente el presente trabajo de investigación se muestran las siguientes teorías relacionadas con el problema de estudio.

1.2.1 *Plataforma*

Originalmente en Francia durante el siglo XVI se conceptualizaba la palabra plataforma al plano de la Tierra sobre donde se pueden construir diversas estructuras (Stevenson y Lindberg, 2011). Bajo ese sentido podemos definir a la plataforma como una entidad que conecta individuos y organizaciones para un propósito común o para compartir un recurso común (Cusumano, 2019).

Es posible encontrar una literatura especializada de múltiples definiciones más específicas y muchas veces más restrictivas de la palabra plataforma para ellos, se recurrirá entonces a conceptos variados como estructuras o ecosistemas (Cusumano y Gawer 2002; Hein *et al.*, 2019; McAfee y Brynjolfsson, 2017, asignación de precios como mecanismos (Rochet y Tirole, 2003), redes jerárquicas (Antonelli y Patrucco, 2016).

Para entender las plataformas con mayor utilidad resulta conveniente explicarlas de manera general como dispositivos de coordinación que se desarrollan en diferentes ambientes con propósitos variados competitiva y colaborativamente (Bratton 2016; Torrent-Sellens, 2019). En muchas ocasiones se acostumbra a diferenciar entre plataformas como mecanismos o dispositivos de coordinación en los modelos de negocios (Srniczek 2017); entonces una caracterización más amplia y abstracta se resume en una aplicación particular de los negocios

Gawer (2014) identifica que, “las plataformas agrupan una visión económica en contraposición de las visiones ingenieriles”. partiendo desde la primera perspectiva se refiere a estructuras de mercado que generan la interacción de dos tipos de usuarios conocidos como oferentes y demandantes (Rochet y Tirole, 2003). En cuanto a la segunda perspectiva se consideran a las plataformas como arquitecturas modulares que integran diversas innovaciones tecnológicas que hacen relacionar entre sí (Baldwin y Woodard, 2009). Cabe mencionar que el interés es en comprender la función de los usuarios como potenciales generadores de productos.

Gawer (2014) da una definición amplia, “las plataformas deben entenderse como dispositivos organizacionales que intercepta la relación entre partes o agentes”.

Hein (2019), afirma que, “las plataformas tienen un valor que se centra en la capacidad de gestionar datos, información, bienes o servicios, etc.; en las relaciones entre usuarios”.

Evans y Schmalensee (2016) definen, “a las plataformas como un grupo de actores de características distintas de una cara y de dos o múltiples caras”. se entiende entonces que la primera relación de actores de una cara tiene un mismo propósito, WhatsApp por ejemplo con su gran cantidad de usuarios que buscan la misma interacción, la comunicación entre ellos y, por citar otro ejemplo mencionaremos a paypal que tiene dos tipos de usuarios los compradores y vendedores y a los que se les trata de manera diferente considerándolo, así como una plataforma de 2 caras. Microsoft que contempla su sistema operativo de Windows es aún mucho más complejo y es un claro ejemplo de una plataforma de múltiples caras, en donde se atienden por ejemplo a los desarrolladores de software a los fabricantes de hardware y a los usuarios finales.

1.2.2 Plataformas Digitales

Sedera (2016) menciona que, desde el punto de vista tecnológico, las plataformas digitales son herramientas electrónicas, virtuales e interactivas de información y que en ellas se encuentran dos características principales:

a) que en ellas se ofrecen productos y servicios (mercados digitales, motores de búsqueda, sistemas de pago, etc.); y

b) la facilidad de interactuar a través del servicio provisto mediante el internet para conjuntos de usuarios independientes y diferentes (empresas, individuos, Administraciones Públicas o instituciones de cualquier tipo).

El autor además señala que “las plataformas digitales al ser sistemas electrónicos alojados en un servidor, se puede acceder a través de computadoras tablets o teléfonos inteligentes entre otros; y que a partir de este momento en cualquier parte del mundo”.

Giral (2019) menciona que “Las plataformas digitales son consideradas agentes de gran rentabilidad que desde el punto de vista económico pueden generar diversos roles como el de la intermediación entre la oferta y demanda de productos y servicios y la organización de la producción de prestaciones de servicio”.

Infiere el autor además que desde una perspectiva tradicional económica las plataformas eran bastante limitadas. Ni los clientes ni los proveedores interactúan entre sí pero en algunos casos fue necesario establecer entidades que gestione la relación entre organizaciones tipos de clientes de una empresa; cabe mencionar entonces los mercados tradicionales En donde un espacio físico se encontraban consumidores y vendedores lo que por obvias razones disminuía los costes de transacción.

A partir del proceso continuo de la digitalización en la segunda mitad del siglo XX, Brennen y Kreiss (2016), mencionan que, “las probabilidades de interacción han crecido exponencialmente, lo que conlleva a la creación de miles de formas en las que se puedan organizar dichas interacciones”.

Tirole (2016), afirma que, “la amplia variedad de plataformas existentes son los principales representantes en la versión digital”; debemos mencionar además que la base de la proliferación de esta versión digital se debe a las plataformas analógicas que inicialmente existieron y que, además, su fundamento se basa en las plataformas electrónicas, destacando entonces a los dispositivos móviles u ordenadores que permiten, a través de impulsos eléctricos, procesar información y/o datos.

1.2.2.1 El Funcionamiento de las Plataformas Digitales. Las plataformas digitales tienen un patrón de funcionamiento la que los hace sólidos en la red de infraestructura organizacional.

Baldwin y Woodard (2009), desde la perspectiva ingenieril sugieren que, “las plataformas digitales representan las bases modulares en donde se relacionan sistemas o plataformas complementarias”, esto a su vez permite desarrollar redes de innovación integradas (Consoli y Patrucco 2008).

En un mundo globalizado con millones de usuarios con distintas necesidades las plataformas digitales permiten en gran medida que éstos se encuentren de manera inmediata. Google por ejemplo como buscador principal permiten localizar la página web y poder encontrar dicha información precisa. Airbnb o Uber nos facilitan contactar con propietarios de habitaciones o apartamentos para hospedarnos de visita a un lugar turístico; así como un conductor de vehículos que nos permita trasladarnos de un lugar a otro. Bajo estos conceptos podemos indicar que las plataformas nos facilitan con eficiencia realizar procesos que reduzcan de manera considerable las transacciones financieras.

Existe un elemento clave en las plataformas digitales llamados efectos de red, que en su concepción general se refieren en el valor que genera una plataforma impactando a un sin número de usuarios (Parker., 2016). Este impacto puede ser positivo si el usuario le da un valor agregado y esto conlleva al aumento significativo de usuarios o negativo si el incremento de usuarios disminuye el valor de la plataforma para un usuario.

Parker y Van Alstyne (2005) señalan que, “las economías de escala en la demanda que son caracterizados por los efectos de red positivas explican en gran medida el auge de las plataformas digitales”.

Los efectos de red de distintos tipos se pueden producir cuando se tratan de plataformas de dos o más caras. Entonces podemos definir a los efectos de red directos como las relaciones entre usuarios de un mismo grupo y en que forma el impacto afecta en ese grupo de usuarios; mientras que los efectos de red indirectos son definidos como las relaciones entre usuarios de diferentes grupos y en que forma el impacto afecta a todos los diversos grupos de usuarios.

Para citar un ejemplo en la que se evidencian estos efectos son las aplicaciones de delivery o transporte como Uber y Glovo que a medida que se aumente los conductores o repartidores se incrementa el valor para los usuarios (efectos de red indirectos), pero por otro lado mientras más conductores o repartidores existan menos incentivos habrá y eso generaría un valor negativo para los conductores a sumarse en la plataforma.

1.2.2.2 Características de las Plataformas Digitales. En relación con los miles de definiciones, existen además una gran variedad de propiedades en donde se han establecido múltiples criterios de clasificación, pero destacaremos los siguientes:

Presencia de Externalidades de Red, en donde se considera que mientras más usuarios utilicen dichas plataformas mayor será el valor de esta.

Escala sin Masa, esto se debe entender cómo que prácticamente el coste marginal ninguna producción es prácticamente nula debido a la era digital.

Potencialmente Global, las restricciones también llamadas reglas de juego cambia drásticamente debido a la demanda exponencial a nivel mundial.

Innovación Disruptiva, quién es su contexto más álgido infiere la amenaza del statu quo de los nuevos prestadores de servicios.

Economía de Alcance, cuando se presta más de un servicio debido a la presencia de sinergias se genera directamente la eficiencia en las prestaciones de servicios.

Riqueza de Datos, esto parte única y exclusivamente de los usuarios ya que son los grandes activos que al ser susceptibles generan mayor actividad económica.

Respuestas a Dinámicas, y aquí incluimos la famosa frase “el ganador lo gana toda una mayor parte”, y que desde el punto de vista de la competencia puede traer muchas consecuencias.

Subsidios Cruzados, uno de los tipos de usuarios en muchas ocasiones son los que hacen el crecimiento exponencial de otros y los subsidian hasta que se logre encontrar el modelo de negocio sostenible.

Según Parker (2016), indican que las plataformas digitales son exitosas en un modelo de negocio debido a que en lugar de enfocarse en la producción de contenidos y existentes ellos mismos lo crean, asimismo, la eliminación de los procesos internos lentos para la selección de productos, estrategias, servicios, etc. Cabe mencionar también la idea de nuevas fuentes de creación de oferta y un negocio basado en datos que van de la mano con un control de calidad.

1.2.2.3 Tipos de Plataformas Digitales. Existe un sin número de plataformas digitales y cada tipo de plataforma digital genera una problemática distinta, sin embargo; estas herramientas tan complejas permiten que, un trabajo en equipo se reduzca debido a sus múltiples estrategias en donde se centra más en dichas estrategias que en tareas mecánicas.

1.2.2.3.1 Plataformas educativas. Básicamente su enfoque es la educación a distancia en donde se trata de realizar las experiencias de aprendizaje como si el individuo estuviera en un salón de clase y su objetivo principal es generar información y desarrollarla para un estudio o análisis.

Díaz (2009), menciona que; “la utilidad que se le da a esta herramienta es la de establecer el desarrollo y la elaboración de cursos de enseñanza sin tener la imperiosa necesidad de recibir conocimientos intensivos de dicha materia”.

Entre las más relevantes dentro de la gama de plataformas educativas a las que se les llama LMS (learning management system), que en su definición es un sistema de gestión de aprendizaje, tenemos: Moodle, Canvas LMS, Google Classroom, etc.

1.2.2.3.2 Plataformas de comercio electrónico. Considerada como una de las plataformas con mayores logaritmos en su creación, ya que implica proceso como el de pagos, tratamiento de clientes, administración de inventarios, ventas online, estrategias de marketing digital, entre otros. Es considerada entonces como una empresa digital.

Somalo (2018), indica que, “las transacciones comerciales, gubernamentales o personales en medios computarizados a través de redes de telecomunicación que incluyen una gran variedad de actividades son las principales funciones del comercio electrónico”.

Martin (2018), infiere que las plataformas de comercio electrónico, “son la acción de compra y venta de información, productos y servicios a través de internet u otras redes de telecomunicaciones”.

Cisneros (2016), comenta que, “las plataformas digitales son una forma de actividad económica que se centra en el ofrecimiento de productos y servicios, que a través de los medios digitales como el internet se realiza una compra o una venta.”.

Según Kerin, Hartley y Rudelius (2018), denominan el comercio electrónico como, “toda actividad que se usa para almacenar, intercambiar, publicitar, distribuir y pagar bienes y servicios de manera digital.”.

Fischer y Espejo (2017), llaman al comercio electrónico como, “a las transacciones que realiza una organización con sus mercados en internet”.

Hernández (2021), denomina al comercio electrónico, “como la forma de transacción comercial que se da en varios medios electrónicos como computadoras, tablets, celulares, relojes y gafas inteligentes; así como también televisores que tengan conexión directa a internet”.

Entre las diversas plataformas de comercio electrónico podemos destacar a Woo commerce, magento, prestashop, Shopify, entre otros.

1.2.2.3.3 Plataformas Sociales. Se considera a las plataformas sociales como bibliotecas de información relacionadas directamente con la interacción social, es aquí donde se las define como red social. Estas plataformas conectan de manera directa a hay individuos que mantienen ciertas relaciones familiares o personales a través del internet.

Gallego, (2010), define a las plataformas sociales como, "redes sociales de conjuntos de individuos organizados y que tienen una misma conexión".

Christakis y Fowler (2010), afirman que, "las plataformas las plataformas sociales son redes de usuarios de diversa índole y que tiene una interacción desde los negocios hasta lo personal".

Las plataformas sociales pueden generar relaciones directas entre individuos que desean realizar ciertos intercambios como financieros, personales, cognitivos, turísticos, sexuales, lúdicos, de entretenimiento, entre otros.

Las plataformas sociales que se destacan son Facebook, Twitter, Instagram, Telegram, TikTok, WhatsApp, etc.

1.2.2.3.4 Plataformas Audiovisuales. Las plataformas audiovisuales básicamente se centran en un contenido de vídeos y audios de diferentes categorías.

Adame (2009), indica que "las plataformas audiovisuales son medios tecnológicos que nos permiten recibir o transmitir información a través de sistemas acústicos y ópticos".

Cabe mencionar que esta plataforma en pandemia fue la más utilizada y tuvo grandes impactos en los cambios de hábitos de consumo en los usuarios.

Madinaveitia (2020), "Las plataformas audiovisuales jugaron un papel muy importante para el individuo durante el confinamiento debido a la llegada de la COVID-19".

Entre las plataformas digitales que se destacan podemos mencionar a YouTube, Netflix, HBO, prime video, entre otros.

1.2.2.3.5 Plataformas de Imágenes. Este tipo de plataformas se centra en su colección de imágenes como contenido con y sin copyright.

Entre las plataformas que rescatamos se pueden mencionar a Pinterest, pixabay, pexels, entre otras.

1.2.2.3.6 Plataformas Bancarias. En este mundo globalizado en donde la era digital se ha convertido como parte de nuestras vidas, las entidades financieras no están ajenas a ella; creando plataformas que contengan información de sus productos y servicios además de los canales de atención a sus clientes sobre todo en la revisión de sus cuentas personales.

Entre las plataformas que podemos mencionar en nuestro país tenemos a las generadas por el BCP, BBVA, Interbank, Scotiabank, Banco de la Nación, entre otros.

1.2.2.3.7 Plataformas Especializadas. Se puede inferir que estas plataformas fueron creadas básicamente para satisfacer necesidades de uno o más grupos de usuarios. se puede comentar además que estas plataformas trabajan de la mano en tareas relacionadas al marketing digital.

Dentro de las que podemos mencionar como automatización de las estrategias de marketing se encuentran Hostgator, Go Daddy, Traductor de Google, etc.

1.2.2.3.8 Plataformas de Pago. Estas plataformas fueron creadas básicamente para usuarios que no cuentan con accesos bancarios y que necesitan enviar o recibir dinero en diversas partes del mundo. A estas plataformas se les llama administradores económicos, entre las que se pueden mencionar paypal, epayco, Wompi, Mercado de Pago, etc.

1.2.2.3.9 Plataformas de Noticias. Este tipo de plataformas permiten tener actualizadas los eventos o sucesos de carácter político, económico, social y cultural en un país o diferentes países. Podemos citar algunas de ellas como El heraldo, El Tiempo, La república, El Comercio, etc.

1.2.2.3.10 Plataformas de Juegos. Estas plataformas fueron diseñadas para usuarios con características de jugadores en línea y en ellas existen múltiples plataformas en las que incluso pueden interactuar con otros usuarios como jugadores. Entre las que destacan la más común es solitario y los más sofisticados como Runescape , World of Warcraft, league of empires, etc.

1.2.2.3.11 Plataformas de localización. Fueron creadas básicamente para ubicar y encontrar cualquier dirección en cualquier parte del mundo. Permite al usuario poder llegar a un destino de manera más rápido. entre las plataformas más comunes tenemos a Google earth Google Maps, Waze, entre otros.

1.2.2.4 Dimensiones de las plataformas digitales. Salinas (2004), conceptualizan las dimensiones de las plataformas digitales destacando las siguientes:

a) **La dimensión pedagógica,** se enlazan directamente en el proceso de enseñanza aprendizaje, los factores de planificación y desarrollo; en consecuencia, se determinan plataformas digitales de aprendizaje y como sustento en su base fundamental se tienen los recursos didácticos y herramientas tecnológicas que permiten evidenciar el aprendizaje promoviendo la interacción del individuo con los diferentes materiales del trabajo para lograr el aprendizaje con éxito.

b) **La dimensión organizativa de las plataformas digitales,** la organización debe definir anticipadamente las variables que darán inicio la experiencia formativa y que según Morrisey (1996), señala que, “son herramientas de diagnóstico, de análisis y de decisiones colectivas respecto a las actividades diarias y el camino que deben encauzar los objetivos principales de las organizaciones, comunidades o instituciones.

c) **La dimensión tecnológica de las plataformas digitales**, las herramientas y recursos que dan soporte y confiabilidad al campo administrativo está compuesta por una estructura tecnológica que tiene como base principal la comunicación en red y la interacción entre los colaboradores de la organización. los entornos visuales instalados con el máximo de su capacidad en la estructura tecnológica deben permitir transmitir la comunicación y la compartición de datos sin inconvenientes superando las dificultades a nivel geoespacial optimizando su proceso, además las características deben ser confiables, amigables y de fácil acceso para ser manejadas por los individuos (Salinas 2004).

1.2.3 Gestión Administrativa

Cuando se busca para su estudio la definición de gestión administrativa es muy común encontrar conceptos tanto de administración y gestión muy parecidos y que, de alguna manera, dificulta la identificación y la diferenciación clara entre dichos términos, lo que hace que se considere incluso como sinónimos.

Se podría indicar entonces que dentro de la organización la administración y la gestión los objetos de intervención son diferentes con procesos muy particulares y procedimientos que hacen que los propósitos y sus alcances sean totalmente aislados. se debe entonces intentar establecer una cierta diferencia entre administración y gestión, y para ello debemos rebuscar etimológicamente los términos administración y gestión para poder entender la cercanía en cuanto a su definición.

Tabla 1.2.3.1 *Conceptos de Administración y Gestión*

ADMINISTRACION	MANAGEMENT	GESTIÓN
Aktouf, (2003), indica que, “las palabras administrar y administration provienen del latín administrare que significa la forma de administrar algún bien,	Según Aktouf (2003), menciona que, el término management deriva del latín magnus el cual significa mano además procede del verbo inglés to manage, que	Concluye Aktouf (2003), que “el término gestión deriva del latín genere, quién su significado más simple indica conducir y si ampliamos el contexto llevar

defender los intereses del patrimonio de alguien en forma administrativa”.	en sus inicios significa, entrenar, andar, conducir, hacer,...”. Para Martínez (1999), este término se relaciona con gobernar, dirigir, administrar, conducir...”. podemos concluir entonces que de allí surge management que traducido significa administración, organización supervisión, y para otros idiomas como gobierno, gestión, gerencia, manejar recursos, dirigir empresas, decisión en los negocios.	a cabo algo o dirigir hasta incluso gobernar”:
--	--	--

Fuente: López y Mariño (2010), con fuentes de Aktouf (2003) y Martínez (1999)

Desde el punto de vista etimológico podemos concluir que tanto los términos administración y gestión están directamente relacionados con el concepto de conducción y dirección. Pero las profundas diferencias entre dichos vocablos desde su Concepto e intervención en las organizaciones Nos informan la diferencia estructural entre gestión y administración.

1.2.3.1 Definición de Gestión Administrativa. El hecho de conceptualizar el término gestión administrativa nos conlleva a definir teóricamente de manera aislada los términos gestión y administración.

Taylor (1915), enmarca que, “la administración es un cúmulo de procesos dirigidos a potenciar la productividad y generar prosperidad para el trabajador”. Enseguida Fayol (1925), concluye que. “la administración bajo la presión, la organización, la dirección y el control desarrollan una serie de principios”.

Simón (1972), se centra básicamente en el proceso de toma de decisiones como concepto de administración y ésta les relaciona como grupo humano que conforman la organización y que

buscan alcanzar objetivos en diferentes fases cómo es el planteamiento del problema, el análisis, la síntesis y la conclusión de alternativas además incluye el concepto de criterios de elección, en donde se implementa y se evalúa”.

Drucker (1975), menciona además que, “la administración es un nuevo mecanismo social que motiva al cambio y al desarrollo y que está enlazado a conceptos como cultura organizacional, innovación social, el espíritu de la empresa”

Aktouf (2003), al darse cuenta del desarrollo a lo largo de la historia de este término define a la administración como, “un conjunto de capacidades relacionadas con el fin de llegar a una mezcla de medios humanos y financieros y que pueda obtener una producción de bienes o servicios social y económicamente útiles, rentables y con fines de lucro para una empresa”.

Algunos de estos textos conceptuales presentados permiten visualizar el cambio en el tiempo el concepto de administración, y que han sido influenciados por el desarrollo de las condiciones sociales políticas y económicas además de culturales y el avance tecnológico (López y Mariño 2010).

Desde el punto de vista conceptual el término gestión aún en estos tiempos sigue en construcción en la disciplina administrativa y que consolide el entendimiento De los fenómenos de dicha disciplina.

Aktouf (1998), señala que, “gestión proviene del latín *gerere*, y que en la lengua de cicerón indica conducir (...), hasta incluso gobernar.

Lorino (1995) comenta que, “la gestión es la base de la acción que puede ser incierta no se puede comprender o entender si no se realiza una medida o análisis”.

Romero (1998) formula que. “la gestión es una expresión de la estrategia que se considera como una construcción entre los grandes manejos económicos para resolver la dinámica empresarial en las organizaciones”.

Cuervo (2010), en la revista de Pensamiento Económico concluye que, “administrar es la consecuencia de la gestión, el éxito de un negocio se centra en las diligencias del empresario enfocadas a sus resultados”.

Velásquez (2013), comenta que, “la gestión es un manual de instrucciones para lograr un fin. Por momentos la gestión señala el proceso de toma de decisiones, así como la ejecución, el análisis y el control”. Se concluye entonces que la gestión es la interrelación entre planificación-acción, acción-supervisión y supervisión-planificación.

En resumen, podemos inferir que la gestión administrativa es el conjunto de estrategias y acciones enmarcadas en valores y principios institucionales, que tienen la capacidad de lograr objetivos claros en un tiempo determinado.

1.2.3.2 Teorías de la Administración

Tabla 1.2.3.2.1 Teorías de la Administración.

TEORIAS ADMINISTRATIVAS	REPRESENTANTES	RELEVANCIA	PLANTEAMIENTO
T. de la administración Científica	Frederick Winslow Taylor	En las tareas	Racionalización del trabajo en el nivel operacional.
Teoría Clásica de la Administración	Henry Fayol	En la estructura y funciones	Organización formal. Principios generales de la administración. Administrador
Teoría de la burocracia	Max Weber	En la estructura y reglamentación de su funcionamiento	Organización formal burocrática. Racionalidad organizacional.
Teoría de las Relaciones Humanas	Hugo Munsterberg y Elton Mayo	En las relaciones interpersonales	Organización informal. Motivación, comunicación, liderazgo y dinámica de grupo.
Teoría del Comportamiento Organizacional	Abraham Maslow, Douglas Mc. Gregor, Chris Argyris	En las personas	Estilos de administración. Teoría de las decisiones. Integración de los objetivos

Teoría del Desarrollo
Organizaciona

Warren Bennis,
Edgar Schein,
Robert Blake, Jane
Mouton.

En las personas

Fuente: *Mendoza 2018, Tesis “La gestión administrativa y su incidencia en la innovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta – Ecuador “- “Doctorado en Ciencias Administrativas”, Universidad Nacional Mayor San Marcos.*

1.2.3.3 Dimensiones de la Gestión Administrativa. Desde el punto de vista conceptual o metodológico y con el fin de aplicar y comprender mejor la gestión administrativa podemos indicar que las etapas del proceso administrativo son en realidad la base sólida para obtener metas a corto mediano y largo plazo para cumplir los objetivos de una empresa. Estas fases del proceso administrativo podemos considerarse y rescatarse como dimensiones en la gestión administrativa, a través de las cuales la administración puede aplicar en todos los niveles organizacionales de cualquier empresa,

Las dimensiones de la gestión administrativa a considerarse son las siguientes:

- **Planeación:**

Louffat (2012) considera que, “la planeación permite que la empresa se diagnostique y deduzca las mejores opciones de rentabilidad a lo largo de un tiempo, a través de la planificación guiada, orientada y ordenada que muestra los puntos específicos del camino a seguir para el cumplimiento de dichos propósitos”.

Hernández y Pulido (2011) comentan que, “para que una empresa se maneje con éxito en su radio de acción se debe utilizar una proyección de las medidas tomadas a corto mediano y largo plazo lo que permitirá administrar, organizar, gerenciar y controlar la empresa en mención y esto sólo se obtiene a través de la planeación”.

De lo expuesto anteriormente podemos incluir los siguientes objetivos de la planificación:

- Reyes (2004) indica que, “se debe establecer un tiempo necesario para realizar en concreto las acciones a seguir, con el fin de establecer y orientar una secuencia de comandos trazados hacia un objetivo específico.

- Pickle (1982) infiere que “la acción que la empresa debe seguir para lograr sus objetivos es mirar hacia un futuro visualizando las medidas”.

- Stoner (1989) señala que “para lograr los objetivos y metas es necesario generar directrices apropiadas”.

- **Organización:**

Hernández y Pulido (2011), informan que, “la organización es una fase que permite establecer las directivas universales para el diseño técnico de la empresa.” En otras palabras, un buen diseño organizacional se traduce en el conocimiento de los individuos que laboran acerca de su responsabilidad y función para la toma de decisiones, además conocen a la perfección los niveles jerárquicos y lineamientos de comunicación formal evitando el trabajo doble o innecesario que permite a su vez integrar emocional y físicamente al ser humano en la misión de la empresa.

Para lograr resultados positivos en las acciones tomadas por los individuos que laboran en la empresa, que a su vez permitan lograr el propósito de dicha organización y que además encuentren en el significado y sentido de los objetivos para contribuir a la eficiencia en base a los principios laborales y jerárquicos, es necesario radicar en la buena organización.

- **Dirección:**

Koontz (1998), menciona que, “la dirección es el inducir a las personas a contribuir con el desarrollo y cumplimiento de los objetivos de una empresa”.

Hernández y Pulido (2011), interpretan la dirección como, “a el nivel jerárquico en funciones concretas asimismo al nivel de responsabilidades enlazadas directamente con el

liderazgo de quién recae la gerencia de un área específica o jefatura que llevará a su equipo de trabajo a lograr los objetivos de la organización”. Se deduce que para lograr una buena dirección en la organización se requiere de integrar, liderar, motivar, comunicar, supervisar y tomar decisiones.

- **Control:**

Hernández y Pulido (2011), infieren que, “el control es la autorregulación y vigencia del desarrollo de los objetivos trazados desde la planificación”.

El medio rotacional en donde actúan las empresas, son extremadamente sensibles respecto a los cambios, es precisamente por eso que se requiere planes, programas, estructuras, procesos y sistemas de control para conocer el grado de modificación de los objetivos trazados y poder encauzarlos en su rumbo hacia la meta establecida.

Finalmente, Zhu y Zhu (2019), comentaron que, “las organizaciones deben enfocarse en la implementación y aplicación de sistemas y procesos en la gestión administrativa”. Las actividades económicas y el control interno de las organizaciones deben ser procesos integrados que busquen fortalecer la gestión administrativa y que hoy en día se ha convertido en un detonante para el éxito de las empresas.

1.3 Marco legal

Con el avance tecnológico a lo largo de los años expuesto en líneas anteriores en la historia el gobierno peruano ha formulado leyes que permiten tanto la utilización como aplicación y desarrollo de las plataformas digitales en las empresas.

- Constitución Política del Perú, Título III: Del régimen económico, artículo 58, el estado fomenta la iniciativa hacia el desarrollo del país ejerciendo una economía social de mercado

promoviendo las áreas del empleo, la salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura.

- Constitución Política del Perú, Título III: Del régimen económico, artículo 59, el estado promueve la creación de riqueza garantizando la libertad de trabajo, así como la de empresa comercio e industria; esta libertad no debe ir en contra de la moral, salud o seguridad pública es decir promueve las pequeñas empresas.

- El Decreto Legislativo N° 757, Ley Marco para el Crecimiento de la Inversión Privada en todos los sectores de la economía, fomenta la iniciativa de las inversiones privadas en todos los sectores económicos y formas empresariales o contractuales.

- El Decreto Legislativo N° 1412, aprueba la Ley de Gobierno Digital, con la finalidad de enmarcar la gobernanza del gobierno digital en el estado peruano y en el aspecto jurídico el uso de las mismas en la administración pública.

Desde el año 2002 se encuentra vigente la Ley 27291, que indica que las personas pueden de manera voluntaria declara a través de medios electrónicos dando validez y eficacia.

La manera voluntaria puede ser contextualizada de forma tácita, siendo un medio común o tradicional los gestos, comportamientos, las cartas, los teléfonos el fax, entre otros. con el nacimiento del internet y la masificación virtual se genera una interrogante en torno a las manifestaciones o maneras voluntarias transmitidas por medios electrónicos y que si estas fueran válidas y eficaces en el ámbito jurídico además si tienen el mismo valor al realizar un contrato entre una persona y una empresa.

El poder legislativo precisó que no había impedimento que se transmitiera la manera voluntaria por medio de dispositivos electrónicos y que se valide toda vez que, si se suscitara un conflicto de intereses, un juez pueda dictaminar fundada una demanda exigiendo el cumplimiento de los términos contractuales por el medio electrónico.

En efecto el internet es una poderosa herramienta digital que desde el ámbito comercial viene evolucionando las formas de negocio en todo el mundo debido a que precisamente se ofrecen bienes y servicios a grandes cantidades de personas y éstas de manera voluntaria a través de los medios electrónicos gestionar las negociaciones pertinentes teniendo mayor agilidad al menor costo posible en dichos intercambios (Soto, 2002).

1.3.1. La Contratación Electrónica

Soto (2002), menciona que, “los contratos electrónicos se realizan única y exclusivamente por medios electrónicos”. Es decir, son aquellos que se dan por medios informáticos o telemáticos, y en un sentido estricto se dan mediante diálogos digitales, trasladándolo a la comunicación como el ordenador del emisor y el ordenador del receptor y en la administración entre el ordenador del oferente y el ordenador del aceptante a través de una red binaria y operadores lógicos.

1.3.2. La Formación de los Contratos Electrónicos.

Soto (2002), afirma que “el contrato electrónico nace cuando el oferente reconoce y acepta el momento en que llega a la dirección enviado y se produce el acuse de recibo”. Este sistema electrónico que se activa desde un ordenador tiene por finalidad permitir al oferente conocer el instante en que su mensaje sea recibido y leído por el destinatario, en donde actualmente se usan o dispositivos electrónicos. Ante la presunción que hace la norma indica que la recepción es la declaración del aceptante es así como este mecanismo de seguridad es el más usado hasta el momento en el ecommerce.

1.3.3. Seguridad en la Contratación Electrónica.

Surge un gran problema al realizar dichas contrataciones por medios electrónicos y recae en la seguridad de la red de internet debido que, al ser un espacio abierto y de fácil acceso universal inmediato, los expertos digitales pueden interceptar la información adulterándola o destruyéndola. Los informáticos tecnológicos expertos en la materia han determinado ciertos niveles de

cibernautas que cometen delitos de información interceptando las telecomunicaciones cabe mencionar:

- Los hackers son personajes que sin una finalidad clara el instrumento informático vulnera contraseñas.
- Los crackers, sujetos que vulneran programas informáticos, softwares comerciales, generando delitos de piratería informática, copia sin consentimiento vulnerando los derechos de autor.
- Los ciberpunk o banda los electrónicos, considerados como grupos que destruyen datos. programas o soportes informáticos a través de virus informáticos.
- Los sniffers o rastreadores digitales controlan correos electrónicos, información y lo hacen a través de la vulnerabilidad de los discos duros de un ordenador conectado a una red.

Hablar de temas de seguridad en internet es por demás delicado y espinoso debido a que en ciberespacio se encuentra plagado de usuarios que utilizan sus conocimientos informáticos para violar códigos de seguridad de diversos programas o software. Es por ello por lo que actualmente las empresas contratan servicios de seguridad para proteger su información y su flujo en el e-commerce.

1.3.4. La Firma Digital

Se define como cualquier símbolo formado o creado en medios electrónicos utilizado para vincular o manifestar su forma voluntaria respecto a otro entendiéndose en términos organizacionales. cabe destacar que la firma electrónica puede conceptualizarse de distintas formas como claves, rúbricas digitales, huellas digitales entre otros.

La firma digital no se puede obtener del puño y letra de una persona, mucho menos de una firma escaneada o en algún formato, sino a través de una serie de símbolos o claves que contengan

datos precisos del titular. Por otro lado, la norma se basa en la técnica de criptografía asimétrica para utilizar rasgos particulares del usuario o titular y poder validar la firma digital.

1.4 Antecedentes del Estudio

Recopilando información acerca del presente trabajo de investigación en donde se hace un análisis exhaustivo y de lectura profunda relacionadas al tema de investigación, se extrajo importante información que guarda relación directa con dicho tema.

1.4.1. Nacionales

Cristy (2021) en la tesis “Las Tecnologías de Información y Comunicaciones en la Gestión Administrativa de Instituciones Educativas Públicas. caso: I.E.P. “Los Talentosos del Perú”, para optar el grado académico de maestro en dirección y gestión de las tecnologías de la información y comunicaciones, de la Universidad Nacional de Piura, señala el problema general de ¿Cómo impactan las tecnologías de información y comunicaciones en la gestión administrativa de las instituciones educativas públicas del Perú? Además, formula como objetivo general el determinar el impacto de las tecnologías de información y comunicaciones, plataformas digitales, en la gestión administrativa de las instituciones educativas públicas del Perú.

El autor concluye en su respectiva hipótesis específica 1 “Las redes y telecomunicaciones impactan positivamente en la gestión administrativa de las instituciones educativas públicas del Perú”, que existe un lazo positivo entre la informática, la comunicación, la tecnología de información y que además influye positivamente a la gestión administrativa en el marco de la correcta administración de la información y utilización de redes de comunicación.

El autor comprueba además que la telecomunicación es una tecnología de comunicación e información que incide directamente en la gestión administrativa apoyando a la conectividad y

accesos a las telecomunicaciones y que el uso de las herramientas TICs, son verificables en cuanto a sus funciones a nivel de software y hardware en dicha institución.

El autor recomienda el uso de las plataformas digitales para el desarrollo de las transacciones digitales, el flujo de información y publicidad, asimismo, menciona que el internet es la herramienta fundamental en todo negocio.

El autor además precisa en su recomendación, que se debe regularizar en el área administrativa las redes educativas para un buen sistema de gestión administrativa a fin de optimizar adicionalmente el control de bienes presupuestos y también los objetivos que tiene la institución educativa “Los Talentosos del Perú”.

Carbajal (2021) en la tesis “Transformación Digital y la Gestión Administrativa en una Universidad Nacional de la Amazonia Peruana: 2020”, para optar el grado académico de maestro en ingeniería de sistemas con mención en gestión de tecnología de la información, de la Universidad Nacional de Ucayali, señala el problema general de: ¿En qué medida la Transformación Digital se relaciona con la Gestión Administrativa en una universidad nacional de la Amazonía Peruana: 2020? Además, hace mención como objetivo general el determinar en qué medida la Transformación Digital se relaciona con la Gestión Administrativa en una universidad nacional de la amazonia peruana: 2020.

El autor concluye en la referida tesis que la transformación digital de la gestión administrativa en una universidad de la Amazonía peruana es positiva, ya que la cultura organizacional pasa por un proceso de transformación incluyendo a los actores que juegan un rol importante en este proceso y que el punto central es generar un cambio brusco en las transformaciones de las cosas y poder avanzar y mejorar.

El autor recomienda que la cultura de la innovación digital debe ser promovida hacia los estudiantes, docentes, administrativos y egresados de la institución educativa, además debe

incentivarse el uso de las tecnologías de información y comunicación en las áreas académicas y de gestión, así como también asumir nuevos retos que enfoquen tanto la misión de la docencia, la buena gestión administrativa y la tecnología en la comunidad.

Lazo (2018), en la tesis “Las Tecnologías De Información y Comunicación En La Gestión Administrativa Del Colegio Secundario Almirante Miguel Grau Del Distrito De Checacupe, Cusco 2016”, de la Universidad Nacional De San Antonio Abad Del Cusco; para obtener el grado académico de magister en Economía en mención Gestión Pública y Desarrollo Regional, señala el problema general de, ¿Cómo influyen las tecnologías de información y comunicación en la gestión administrativa en el colegio secundario almirante Miguel Grau del distrito de Checacupe, Cusco 2016?. Además, formula como objetivo general el analizar cómo influyen las tecnologías de información y comunicación en la gestión administrativa en el colegio secundario almirante Miguel Grau del distrito de Checacupe, Cusco 2016.

El autor concluye precisando que la influencia de las tecnologías de la información y la comunicación son exponencial y significativamente positivas en cuanto a la gestión administrativa. Además, menciona que la informática influye en la administración de información y la utilización de redes de comunicación.

El autor recomienda que se debe motivar al personal docente y administrativo a manejar las herramientas tecnológicas de información y comunicación generando así un valor agregado en la gestión administrativa.

Prosigue además que se debe mantener y renovar continuamente los equipos tecnológicos de información y comunicación de la institución educativa en mención para apoyar directamente a la gestión administrativa. por otro lado, sugiere coordinar con las áreas administrativas de las redes educativas a la implementación de diversos sistemas de gestión administrativa para controlar los bienes y presupuestos logrando objetivos deseados.

Vera (2020), en la tesis, “Reingeniería Tecnológica y La Gestión Administrativa Eficiente De Los Colegios Secundarios De Lima Metropolitana”, de la Universidad Nacional Federico Villarreal; para optar el grado académico de maestro en Administración, señala el problema general: ¿De qué manera, la reingeniería de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) permitiría una gestión administrativa eficiente de los colegios secundarios de Lima metropolitana? Además, formula como objetivo general demostrar que, la reingeniería de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) permitiría una gestión administrativa eficiente de los colegios secundarios de Lima metropolitana.

A realizar el procedimiento estadístico, El autor concluye que la mayoría de encuestados no comprende el concepto de ingeniería de las tecnologías de información debido esencialmente a que las instituciones investigadas no cuentan con el perfil adecuado del profesional.

Agrega además concluyendo que las instituciones educativas investigadas en dicha tesis dependen básicamente de las pensiones otorgadas por los alumnos generando un desequilibrio en el presupuesto de la institución.

Menciona también que las instituciones en su mayoría carecen de materiales eficientes para la labor administrativa y docente, concluyendo además que la gestión administrativa en dicha institución es poco eficiente.

El autor recomienda que se debe realizar capacitaciones en la utilización de las herramientas propias de la tecnología, a los encargados de la administración de los diferentes lugares de las instituciones investigadas.

El autor recomienda además que, es necesario generar otro tipo de actividades económicas, que eviten el desequilibrio en el flujo económico, evitando la dependencia de las pensiones que otorgan los estudiantes.

Agrega en su recomendación que la institución educativa debe de contar con personal especializado en logística para evitar la escasez de materiales.

Recomienda por último que la institución educativa debe patrocinar eventos académicos y a su vez, premiarlos permitiendo una gestión administrativa eficiente aplicando las tecnologías de información.

Lino y Lujan (2022), en el artículo “Gestión administrativa un reflejo de automatización digital de sistemas de control en instituciones de educación pública” de la Universidad Cesar Vallejo, formula el problema general como: ¿De qué manera la gestión administrativa se refleja en la automatización digital de sistemas de control en instituciones de educación pública?

Además, precisa como objetivo general, comprobar si la gestión administrativa se ve reflejada en la automatización digital de sistemas de control en las instituciones de educación pública.

Prosigue el autor para concluir que, los medios informáticos y/o herramientas digitales son de vital importancia en la gestión administrativa sobre todo en el procesamiento y exportación de información, además beneficia de manera útil al personal administrativo para generar en óptimas condiciones su rendimiento en cuanto a la eficiencia laboral.

Farroñay (2016), en el artículo, “Gestión Administrativa y conocimiento de las Tic’s En Docentes De Educación Primaria De Las Instituciones Educativas De San Juan De Lurigancho Y Ate”, formula le problema general de qué manera se relaciona la gestión administrativa y el conocimiento de los Tic’s en docentes de educación primaria de las instituciones educativas innovadoras de san Juan de Lurigancho y Ate.

Indica además que, como objetivo principal, si los tics y la gestión administrativa guardan una relación directa en el conocimiento de los docentes de educación primaria de las instituciones educativas y no es culpa de san Juan de Lurigancho y Ate.

Para concluir el autor señala que, si bien es cierto el rendimiento entre la gestión administrativa y los tics sin muy bajo, pues la mejora de dichos conocimientos será muy beneficiosa para la gestión administrativa tanto en el personal directo y docente.

1.4.2. Internacionales

Chaves (2017), en la tesis, “ Gestión administrativa desarrollada en el proceso de seguimiento en la implementación del Sistema de Información PIAD, en la Escuela José Martí, de San Isidro de Heredia, en el 2016”, de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica; para optar por el grado de Maestría en Administración Educativa, indica el problema general de: ¿Cuál es la gestión administrativa desarrollada en el proceso de seguimiento en la implementación del Sistema de Información PIAD, en la Escuela José Martí, de San Isidro de Heredia, en el 2016?. Luego establece como objetivo general analizar la gestión administrativa desarrollada en el proceso de seguimiento en la implementación del Sistema de Información PIAD, en la Escuela José Martí de San Isidro de Heredia en el 2016.

El autor concluye que existen vacíos en los temas medulares como la capacitación planificación supervisión y evaluación de la gestión administrativa además como algunos trámites administrativos según el diagnóstico aplicado a la población de dicha institución.

Agrega además que, al implementar la plataforma PIAD, quedan el descubierto algunas falencias en la planificación, organización y seguimiento por parte de la administración y que ellos son los responsables directos de implementar y desarrollar dicho sistema.

El autor recomienda, que debe existir una estrecha relación entre la administración y la y el sistema PIAD, garantizando oportunamente las necesidades de la institución.

Además, sugiere que se debe establecer canales de comunicación entre personal y la junta educativa aplicando el funcionamiento del PIAD.

Recomienda finalmente que se deben realizar actividades de capacitación propuestas por la administración para complementar la gestión administrativa fortaleciendo la usando los recursos tecnológicos conociendo el sistema PIAD.

Baquero (2018), en la tesis “Análisis sobre el uso de las tecnologías de información y comunicación como soporte de la gestión de empresas dedicadas a la oferta de servicios de marketing digital. Caso: Addconsulta del Ecuador S.A.”, de la Universidad Andina Simón Bolívar de Ecuador, para optar el grado de Maestro en Administración de Empresas, indica el problema general de: ¿Cómo el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) puede dar soporte a la gestión de empresas dedicadas a la oferta de servicios de marketing digital?, caso Addconsulta del Ecuador S.A. Luego establece su objetivo general de analizar cómo el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) puede dar soporte a la gestión de empresas dedicadas a la oferta de servicios de marketing digital.

El autor concluye que las organizaciones han entendido la importancia de los medios digitales en las estrategias de gestión administrativa enfocadas en el marketing digital.

Agrega además que Addconsulta del Ecuador S.A. no establece con claridad su visión objetivos y estrategias por ello no cuentan con un parámetro de comparación o de control que le permita determinar la situación de la empresa.

Concluye también que la empresa tiene un grave inconveniente con el uso de las herramientas digitales en la gestión administrativa ya que no cuenta con una página web, redes sociales y posicionamiento en buscadores además de un sistema interno de control administrativo.

El autor recomienda conseguir buscadores que generen presencia en redes sociales ocupando puestos importantes en la comunicación y la transmisión de lo que ofrece la empresa.

Además, el autor insiste que se debe implementar y diseñar una planificación estratégica que permita encauzar los objetivos principales de la empresa utilizando la tecnología de información y comunicación como parte del éxito.

Bermeo (2020), en la tesis, “Sistema Web Para El Control De Procesos Administrativos En La Escuela Particular De Educación Básica “Triunfadores Del Futuro”, para obtener el grado de Ingeniero en Computación E Informática, en la Universidad Agraria Del Ecuador, indica el problema general de ¿De qué manera incide la optimización del Sistema Web para el control de procesos administrativos en la Escuela Particular de Educación Básica “Triunfadores del Futuro”??. Luego Establece como objetivo general Implementar un sistema automatizado orientado a la web, desarrollado mediante el lenguaje de programación Python y el motor de base de datos PostgreSQL, para el control general de procesos administrativos de la Escuela Particular de Educación Básica “Triunfadores del Futuro”.

El autor concluye que en las instituciones educativas es importante y vital implementar un sistema educativo en la web que resulte una mejora tanto en procesos administrativos como académicos.

Añade además en su conclusión que se encontraron diversas falencias en la parte administrativa, y al realizar el levantamiento de la información se encontraron que la organización y el manejo estaba mal direccionados.

El autor recomienda que se debe establecer un programa en donde se comunique permanentemente la administración y dirección, para que se canalicen la información hacia los estudiantes y padres de familia.

Recomienda además que, la institución debe tener un plan de contingencia para la continuidad del uso del software, con la finalidad de no tener problemas en la gestión

administrativa, como por ejemplo realizar copias o backup de seguridad del sistema implementando una base de datos tanto física como virtual.

Alcocer y Llanes (2022), en el artículo “La influencia de las TIC en la gestión administrativa y contable en una empresa mexicana”, formula el problema general como sigue: ¿En qué medida influyen los tics en la gestión administrativa y contable de una empresa mexicana?

Además, precisa como objetivo general evaluar el nivel en el que la eficiencia de la gestión administrativa se optimizada por el uso de las TIC en los procesos, actividades e intercambio de información entre clientes y gerentes, ahorrando recursos materiales y de tiempo, aplicando la innovación incremental organizativa en la consultoría.

Continua el autor en conclusión que, las TIC influyen de manera directa en los procesos de la organización discretamente, sobre todo en el intercambio de documentos con proveedores y clientes, también en la capacitación de los trabajadores y personal administrativo, así como, el encauce de los objetivos principales de la empresa.

Berrones (2020), en el artículo “Influencia de las Tecnologías de Información en los procesos contables de las organizaciones venezolanas”, formula el problema general como sigue: ¿De qué forma influyen las tecnologías de Información en los procesos contables de las organizaciones venezolanas?

Precisa, además, como objetivo general el de interpretar las necesidades de información de los distintos tipos de usuarios, de manera de diseñar sistemas de información que incorporen las nuevas tecnologías y permitan asegurar los distintos niveles del proceso, archivo y transferencia.

Comenta el autor en conclusión que, el impacto de las TIC's y la votación de hardware y software aplicadas al marketing electrónico y las ventas generan directamente una ventaja en la competitividad convirtiéndose en una herramienta principal para la gestión administrativa y contable.

Rocha (2017), en el artículo “Importancia de las T.I.C.s en el ambiente empresarial”, de la Facultad de Economía y Desarrollo Sostenible, de la Universidad La Salle de Colombia, formula el problema general como sigue: ¿qué tan importantes son las TIC’s en el ambiente empresarial?

Menciona además que como objetivo general el de incrementar los niveles de productividad y competitividad de la organización en un mercado y que el diseño y operación actual de las organizaciones dependan en gran medida de la utilización de las TIC’s para alcanzar mejores niveles de desempeño.

Añade el autor a modo de concluir que, para realizar las funciones administrativas y los procesos de gestión en las organizaciones fácilmente son necesarias el uso de las TIC’s, ya que éstas ofrecen diversas alternativas de software. Además, permite crear cuadros estratégicos, en donde abastecen al colaborador de herramientas suficientes que le permitan ser más efectivo en su rendimiento laboral.

1.5 Marco Conceptual

Para ampliar la debida información en el presente trabajo de investigación se debe detallar diferentes modelos teóricos, así como también conceptos y argumentos que amplían el tema de estudio.

La institución educativa parroquial San José se encuentra ubicada en el distrito de la Perla de la Provincia Constitucional del Callao y está registrado con código CP. MINEDU 573353 y esta corresponde a la DRE CALLAO.

Con más de 78 años de vida institucional, el colegio parroquial San José; viene formando jóvenes con valores humanos y cristianos brindando su trabajo y apoyo al desarrollo de la región callao y del Perú.

Se identifica con cuatro pilares creatividad, afectividad, participación y solidaridad, así como también ayudar a los alumnos a desenvolverse en un espíritu de servicio a la sociedad.

La misión de dicha comunidad educativa es la de colaborar con los padres de familia en la formación de los estudiantes con libertad e identidad para desenvolverse con un espíritu de servicio en la sociedad

Además, la visión infiere en una educación moderna, consolidando una formación integral bajo los valores cristianos y católicos utilizando los avances tecnológicos e informáticos, así como fortaleciendo el trabajo pastoral aplicando el trinomio alumno, colegio y familia.

1.5.1 Gestión Administrativa

Desde la perspectiva educativa, la gestión administrativa es el manejo de recursos económicos, materiales humanos, técnicos, de tiempo, de seguridad e higiene y de control de información.

En síntesis, todas las actividades que generan coordinación para alcanzar objetivos y metas establecidas cumpliendo las labores principales, de planeación, organización, dirección y control son en conjunto la Gestión Administrativa”.

1.5.2 *La Internet*

Es el intercambio de información a través de redes es una alianza en donde se trabajan con vínculos de distribución.

- Intranet: es una red local que emplea los mismos protocolos que el internet y que determina por la velocidad de transmisión de datos.
- Extranet: nace este tipo de red como la unión de varios intranets empleando un medio de transporte para la información.

1.5.3 Los servicios Web

Se definen básicamente como la gran variedad de dispositivos físicos que se utilizan para intercambiar información mediante distintos tipos de comunicación, no importando la semejanza de las plataformas operativas, base de información o tipos de lenguaje.

Los servicios web permiten establecer intercambio de información además de diferentes funciones aplicadas a la plataforma o sistema operativo”.

1.5.4 Mercado Electrónico

El comercio electrónico es un tipo de página web en el que diferentes personas llamados participantes, promueven sus productos o información de sus servicios, a través de un operador de mercado digital, que a su vez representan la columna vertebral del comercio electrónico generando un portal simple y práctico para modernizar dicho proceso de producción.

1.5.5 Página web

La página web es un tipo de comercio electrónico en el que participan múltiples vendedores, productores y consumidores

La página web se describe como una fuente de información accesible mediante un navegador y que tiene un formato HTML conectando hiperenlaces con otras páginas web World Wide Web”.

1.5.6 Sistemas de Información

Se le llama sistema de información al conjunto de herramientas empleadas para la ejecución de un proceso, y que para ello se necesitan recursos y controles. Se percibe también como sistema a un proceso que incorpora recursos y controles además de actividades que generan la realización eficiente del proceso

Además, que existen 3 funciones en un sistema informático para tomar decisiones, inspeccionar operaciones y examinar problemas en los distintos productos y servicios; que son la entrada, el procesamiento y la salida.

1.5.7 Tecnologías de la información y Comunicación

Existen 3 medios principales que rotan en torno a las nuevas tecnologías de información y comunicación: la informática, la microelectrónica, y las telecomunicaciones”; además la rotación no es de manera esporádica sino muy significativa, recíproca e interconectada, en donde se perciben nuevas formas de comunicar, así como de almacenamiento recuperación e información de procesos.

Además, se debe entender por tecnologías de información y comunicación a la estrecha relación de procesos y productos generados por las herramientas llamadas hardware y software, relacionadas con los canales de almacenamiento y transmisión digital de información.

El progreso de la gestión administrativa con el empleo de las tecnologías de información en una empresa educativa se refleja en la mejora del servicio de los docentes, personal administrativo, directivos hacia los alumnos, padres de familia y público en general.

1.5.8 Telecomunicaciones y Conectividad de Redes.

Se definen como la variedad de tecnologías que forman una infraestructura de red corporativa fuerte, tanto en las redes de datos empresariales y teléfono común, como en la asistencia de red y celulares inalámbricos.

Es increíble presenciar que la red no sólo ofrece el ancho de banda, sino que además múltiples recursos como por ejemplo el hecho de transmitir vídeos en vivo la puntualidad entregas en lugares alejados y en tiempos establecidos.

1.5.9 Valor de la Información

Es una relación al cambio significativo que genera la conexión de salas de cómputo, programas de utilidad, sistemas, sociedad correcta y las tecnologías de información al que se les da un valor.



CAPITULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Descripción de la realidad problemática

A nivel mundial las sociedades han sufrido cambios experimentales en el modo de interactuar, estamos sumergidos en un mundo de transformaciones socioculturales constantemente, desde el uso de las nuevas tecnologías y como consecuencia la llegada de las plataformas digitales.

Castro (2012), menciona que, “Durante los últimos años las modificaciones profundas experimentadas en las formas de generar información, de comunicar, de estudiar y trabajar son realmente significativas”. La consecuencia de estos cambios ha generado las transformaciones de los diferentes niveles tanto en su estructura como en organización social.

La digitalización ha generado una experiencia en el siglo XXI, sobre el desarrollo continuo de plataformas y aplicaciones digitales con el único objetivo de satisfacer las diversas demandas comunicacionales enlazadas al desarrollo de la web y las redes técnicas.

De lo anterior se deduce que dichas aplicaciones cubren las nuevas necesidades de comunicación, educación, entretenimiento y trabajo como parte del desarrollo de las nuevas formas de organización sociocultural en esta era digital.

Las plataformas digitales son herramientas fundamentales para el desarrollo en la gestión de procesos administrativos, así como educativos.

Con la llegada de la COVID 19, se dio el empuje necesario para que nos sumerjamos en un mundo digital desde el aspecto social, comunicativo, cultural y a nivel empresarial; que sin lugar a duda las empresas, que en un 80% ya venían utilizando plataformas digitales; pues ahora debían todas incluirse directamente en los avances tecnológicos.

A partir de este momento las empresas están en la obligación de adecuarse al nuevo cambio digital, el ecommerce o comercio electrónico creció de manera exponencial en los últimos años a

consecuencia de la COVID 19, permitiendo la nueva búsqueda de proveedores, clientes, nuevas ideas en la logística, recursos humanos, y sobre todo en la gestión administrativa en donde se aprovechan los sistemas informáticos y se busca la mejora entre ellos.

Los programas y aplicaciones digitales de gestión en la administración proporcionan en las organizaciones una oportunidad directa y sustancial en la simplificación de procesos, así como también en la organización y optimización de diversas tareas. Dicho esto, las herramientas digitales son instrumentos básicos que toda organización en la actualidad debe de tener y desarrollar para no quedarse atrás.

En el Perú se han descubierto múltiples falencias a nivel organizacional dentro de la gestión administrativa en diferentes instituciones educativas tanto nacionales como privadas (Fernández, 2021). Se implementó el plan COVID 19, y como consecuencia la sustitución del trabajo administrativo de manera presencial a distancia, obligando a los colaboradores a realizar sus labores desde casa y posteriormente al cierre de las instituciones educativas quedando de lado prácticamente el desarrollo de la gestión administrativa, enfocándose en la gestión educativa.

Al complicarse la gestión administrativa no se manejó el proceso administrativo completo, no hubo un organigrama interno mostrando el avance o continuidad de los procesos, así como también no existió un nivel de seguridad y protección en la información institucional al cierre del 2020. La institución educativa no cuenta con manual administrativo ni PEI actualizado (López et al., 2020).

Se sabe entonces que los logros de la gestión administrativa en los establecimientos educativos influyen en la descentralización de funciones, la búsqueda de metas, la búsqueda del perfil de los directivos que deben compartir el mismo criterio que otras instituciones, la búsqueda de personal administrativo y docente capacitado así como la capacidad de ordenar, almacenar y

actualizar la información generando una guía en el flujo de datos hacia las dependencias administrativas cumpliendo estándares de calidad.

En las instituciones educativas existe la necesidad de depurar, verificar y actualizar de manera continua los archivos administrativos, y éstas aplicación de plataformas digitales deben ser respaldadas con copias de seguridad implementando protocolos y niveles de seguridad para los documentos electrónicos creados en los procesos administrativos, con el diseño de un software de gestión administrativa.

Con la llegada de la presencialidad las empresas y organizaciones educativas tomaron riendas nuevamente a la gestión administrativa ahora con la mejora de las nuevas tecnologías digitales.

Existen ciertas mejoras en la productividad de las empresas u organizaciones educativas gracias a las herramientas o plataformas digitales como son la mejora de los procesos en su eficiente rendimiento, en la fluidez de la comunicación y la colaboración, en el control de costos, en el aumento de una seguridad, en el almacenamiento de datos e información, en la gestión de los proyectos y la gestión de clientes.

2.2 Formulación del problema general y específicos

2.2.1 Problema General

- ¿Cómo la aplicación de plataformas digitales influye en la gestión administrativa de la Institución Educativa Parroquial Privada San José, la Perla, Callao, 2022?

2.2.2 Problemas Específicos

- ¿De qué forma los procesos de enseñanza y aprendizaje influyen en la gestión administrativa de la Institución Educativa Parroquial Privada San José, la Perla, Callao, 2022?

- ¿De qué forma los aspectos organizativos influyen en la gestión administrativa de la Institución Educativa Parroquial Privada San José, la Perla, Callao, 2022?

- ¿De qué forma la tecnología digital influye en la gestión administrativa de la Institución Educativa Parroquial Privada San José, la Perla, Callao, 2022?

2.3 Objetivo general y específicos

2.3.1 Objetivo General

- Determinar si la aplicación de plataformas digitales mejora la gestión administrativa de la Institución Educativa Parroquial Privada San José, la Perla, Callao, 2022.

2.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar si los procesos de enseñanza y aprendizaje influye en la gestión administrativa de la Institución Educativa Parroquial Privada San José, la Perla, Callao, 2022.

- Analizar si los aspectos organizativos influyen en la gestión administrativa de la Institución Educativa Parroquial Privada San José, la Perla, Callao, 2022.

- Establecer si la tecnología digital influye en la gestión administrativa de la Institución Educativa Parroquial Privada San José, la Perla, Callao, 2022.

CAPITULO III: JUSTIFICACION Y DELIMITACION DE LA INVESTIGACION

3.1 Justificación e importancia del estudio

3.1.1 Justificación Teórica

La presente investigación se justifica, en primer lugar, por ser un tema de actualidad y a través de la aplicación de las plataformas digitales en el desarrollo de sus contenidos procedimentales, ampliando los conocimientos sobre dichas plataformas.

En ese sentido, el presente trabajo se justifica por la verificación de mejoras e insuficiencias en la aplicación de las plataformas digitales para el desarrollo de la gestión administrativa en un centro educativo.

En consecuencia, al continuar investigando se establece que existen trabajos que abordan el presente tema de investigación de manera general, precisando muy poco; abarcando más al aspecto pedagógico que al administrativo y que conlleva al descuido de la gestión empresarial de dicha organización.

También, el trabajo se justifica por el aporte teórico que se hace en los capítulos anteriores y, por lo tanto; a la reflexión acerca del problema en la aplicación de plataformas digitales y su relación con la gestión administrativa de los centros educativos, y en líneas generales, se concluye además que esta investigación pretende enriquecer el conocimiento y además despertar el interés de la tecnología digital aplicada en la gestión empresarial como pieza fundamental en su desarrollo económico.

El nuevo modelo de gestión administrativa basado en las aplicaciones de plataformas digitales serviría como modelo de referencia para los demás centros educativos del Perú.

3.1.2 Justificación Metodológica

La investigación se justifica porque acude al empleo de cuestionario como herramienta de investigación para medir básicamente el impacto de la aplicación de plataformas digitales en la gestión administrativa en una empresa educativa.

Además, al aplicar una encuesta y procesar sus datos se podrá determinar la influencia del uso de las plataformas digitales, así como el manejo y desarrollo de las mismas en la gestión administrativa del centro educativo.

Así los resultados de dicha investigación se sostienen en la aplicación del instrumento de investigación y técnicas específicas validadas para el contexto del estudio, como el cuestionario y la encuesta.

3.1.3 Justificación Práctica

En función a los objetivos de la investigación, el resultado permitiría dar solución precisas y concretas a problemas fundados en la realidad investigada, es decir problemas en la gestión administrativa de tipo, organizativas, pedagógicas y tecnológicas relacionadas con la estructura interna y que coinciden con el rendimiento de la organización educativa.

Por tanto, la respuesta de la investigación dará pie a las posibles soluciones de los problemas de la empresa estudiada.

En consecuencia, el resultado positivo obtenido sería una solución a los problemas de carácter administrativo que se reflejarían en su mejora actual.

Finalmente, la investigación dará otros resultados prácticos distintos a los señalados, relacionados con la dimensión pedagógica, práctica y organizacional, que respalden el desarrollo del estudio.

3.1.4 Importancia del Estudio

** Aplicada*

Las plataformas digitales permiten a las organizaciones captar información de alto nivel lo que significa tomar las mejores decisiones sobre su negocio basadas en hechos y no en intuiciones puesto que se deben considerar como una inversión y no un gasto.

Se debe precisar además que las plataformas digitales unifican datos de distintas partes de la empresa creando paneles interactivos e información para el logro de objetivos empresariales.

Las plataformas digitales generan sostenimiento en los negocios ya que se puede predecir con mayor exactitud el crecimiento de este comprendiendo las áreas que necesitan reestructuración y que en este sentido se aplica directamente a la gestión administrativa.

** Social*

En los últimos años y más aun con la llegada de la COVID-19, las plataformas digitales han sido de gran ayuda e incluso se pueden considerar de suma importancia, para la comunicación entre las personas o usuarios ya que de esta forma se puede seguir manteniendo capacidad social del ser humano en un aislamiento obligado.

Las plataformas digitales se aplicaron básicamente, como herramientas para seguir educando a los seres sociales y a la vez seguir generando recursos, a través de la transmisión de datos desarrollando el comercio electrónico a gran escala permitiendo a las personas generar ingresos para sus familias a grandes distancias.

Se deduce entonces que las plataformas digitales son las herramientas principales en la actualidad que ayudara a continuar este camino en la era digital, permitiendo al ser humano su desarrollo y no su retraso en su crecimiento sociocultural.

3.2 Delimitación del estudio.

3.2.1 Espacial

La Gestión Administrativa tiene como dimensiones la planificación, organización ejecución y control; además conduce al concepto de estrategia organizacional según (Daza 2020).

Dada la amplitud del tema de la presente investigación, esta se realizará en la gestión administrativa específicamente en la organización de la Institución Educativa Parroquial Privada San José, la Perla, Callao.

3.2.2 Temporal

El rango para evaluar del proceso actual que maneja el área de la gestión administrativa desde la implementación de plataformas digitales se centra en el periodo 2021 al 2022.

De lo anterior se infiere que, permitirá realizar un buen calculo y/o pensamiento crítico despertando el análisis comparativo en relación a otras investigaciones.

3.2.3 Demográfica

Para realiza la investigación es necesario tomar un grupo humano y aplicar a través de un cuestionario el instrumento estadístico para dicho tema.

Este grupo humano que fluctúan en entre los 25 y 59 años y que serán aproximadamente de 10 a 15 personas trabajan exclusivamente para el área administrativa y contable de la Institución Educativa Parroquial Privada San José, la Perla, Callao.

CAPITULO IV: FORMULACION DEL DISEÑO

4.1 Formulación del Diseño

La aplicación del cuestionario sobre las plataformas digitales evidencia la mejora en la gestión administrativa de La Institución Educativa Parroquial San José, La Perla, Callao.

4.2 Diseño esquemático

4.2.1 Misión

Somos una comunidad educativa que ha modelo de la sagrada familia colabora con los padres de familia en la formación de estudiantes como personas en la academia espiritual y humana.

Formamos en libertad e identidad a través de nuestros cuatro pilares: creatividad, afectividad, participación, solidaridad y así ayudarlos a desenvolverse con un espíritu de servicio en una sociedad que requiere ser más justa y fraterna.

4.2.2 Visión

Ser líderes en una educación moderna consolidando una información integral, el vivir en valores cristianos católicos al estilo de la virgen María, haciendo un buen uso de los avances tecnológicos e informáticos y fortalecimiento del trabajo pastoral para optimizar el trinomio alumno, colegio y familia.

4.2.3 Objetivos Estratégicos

- Educar plenamente en la misión salvífica de la iglesia y particularmente en exigencia de la educación en la fe.
- Actuar con responsabilidad en lo que se refiere a su existencia, puntualidad, presentación personal el cumplimiento en el quehacer educativo.
- Respetar las normas como práctica en sus formaciones ciudadanos que los conduzcan a mantener y preservar una cultura de paz.

- Convivir en un ambiente de armonía, fraternidad y solidaridad.

4.2.4 Principios Institucionales

•*Afectividad.* - Es la manera de relacionarse como personas (hombre o mujer) y con los demás. En nuestra Institución Educativa vivenciamos este vínculo a través de las relaciones interpersonales que se reflejan en el trato y en el actuar de los agentes de la comunidad San Josesina.

•*Creatividad.* - Mediante este pilar colocamos a disposición los dones que Dios nos ha dado en bien personal y de los demás. Los reflejamos en la forma cómo realizamos las diversas actividades, que, siendo cívicas o pastorales, curriculares o extracurriculares cuenta con un sello San Josesino.

•*Solidaridad.* - Usando el pensamiento del filósofo francés Emmanuel Levinas, solidaridad es dejarnos interpelar por el otro en sus necesidades y abrir nuestro corazón para ayudarlo. Tarea que ponemos en práctica en el quehacer educativo, que no acaba en los linderos de la institución educativa, sino que trascendemos en la labor de donarnos a los demás en sus necesidades.

• *Participación.* - Implica involucrarse en lo que ayude a crecer y a mejorar, respondiendo a nuestro objetivo común: la educación.

En la misión de educar atendemos, fundamentalmente, un fin social porque formamos a ciudadanos que en un futuro serán los que guiarán los destinos de los pueblos. También atendemos fines religiosos y espirituales porque estamos contribuyendo con la misión de educar y hacer conocer a Dios a los niños y jóvenes: estamos haciendo Iglesia.

Nuestro trabajo que, si bien es cierto, es por los alumnos, intentamos transmitir lo que permanece como es la sabiduría, el conocimiento y la experiencia de fe que se transmite a los alumnos. Esto es formar para la vida.

4.2.5 *Valores Institucionales*

•*Disciplina.* - La disciplina como método, guía el saber de una persona, exige respetar códigos y normas que toda institución posee. Nuestra Institución Educativa hace vida este valor a través del quehacer educativo, reflejado en Proyectos Institucionales que refuerzan este valor, tales como: “La hora sin demora”, “Manos limpias” o” Dignidad Humana”, que permiten a cada estamento y persona que constituye parte de la comunidad San Josesina haga suyo este valor. En el logro de este estamos dirigiendo a que cada integrante de nuestra comunidad logre alcanzar la autodisciplina que lo llevará a su éxito personal, profesional e institucional.

•*Respeto.* - Al reconocer que el valor del respeto nos permite aceptar, apreciar y valorar las cualidades del prójimo y sus derechos. Nuestra comunidad educativa reconoce que es de vital importancia desarrollar el respeto, pues éste permite valorar a cada integrante de nuestra institución, forjando una Cultura de Paz, una sana convivencia que implica reconocer en sí y en los demás los derechos y las obligaciones, impidiendo el resquebrajamiento de las normas y reglamento institucional. Por ello nuestro colegio desarrolla, desde todos los estamentos, este valor.

•*Puntualidad.* - Como Institución Educativa vemos necesario reforzar y practicar el valor de la puntualidad, desde la formación familiar y escolar. Ello permite un trabajo en orden, en organización del tiempo y de las actividades educativas. La puntualidad se refleja en los horarios de ingreso, cambios de hora, entrega de documentos y/o trabajos, en atención a los actores internos y externos a nuestra entidad educativa.

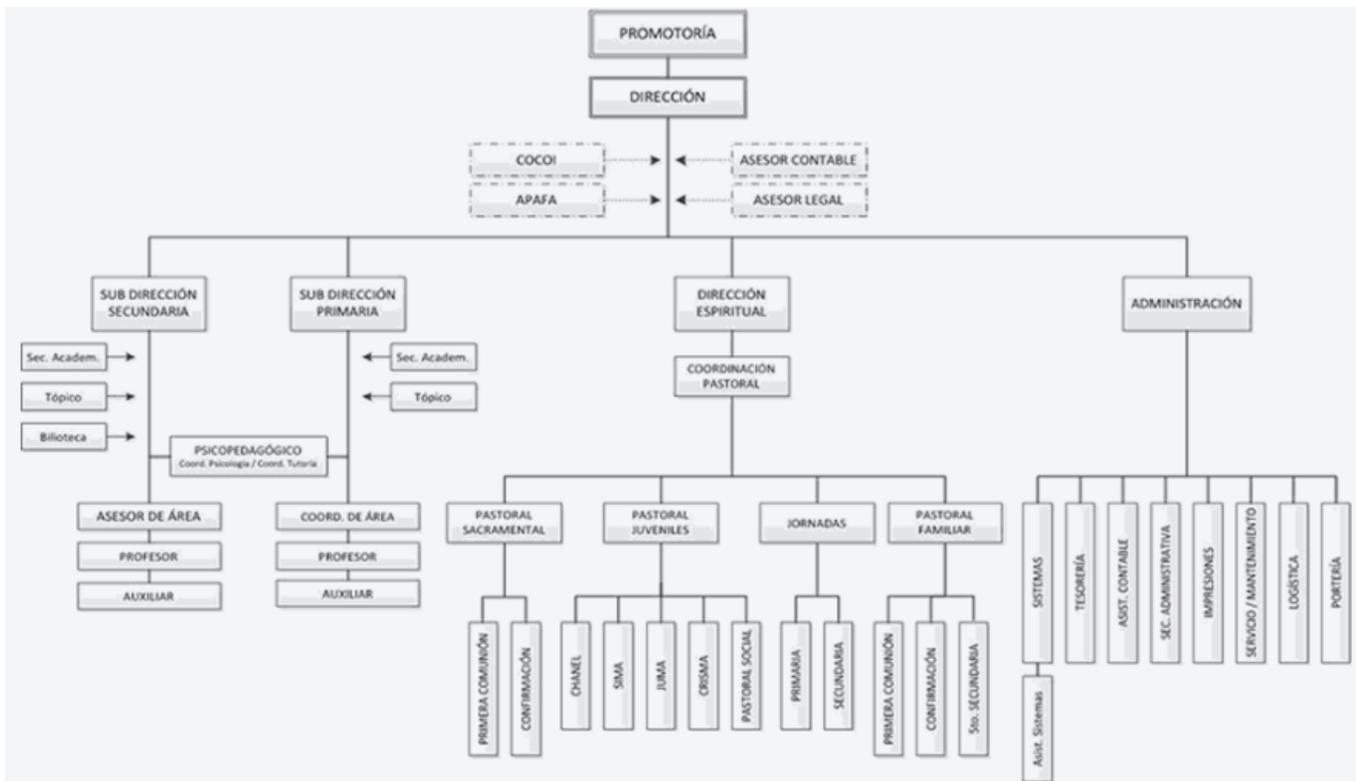
•*Responsabilidad.* - Si bien es cierto el desarrollar los valores de la puntualidad, respeto y disciplina son importantes, en su conjunto nos conducirán al valor de la responsabilidad.

Valor que implica el reconocer que todo acto que realizamos personal y colectivamente tendrá consecuencias que irán en mejora personal e institucional. De lo contrario, será un obstáculo

para ambas condiciones. La responsabilidad implica la toma de decisiones de manera consciente y libre asumiendo, también, las consecuencias de estas.

4.2.6 Organigrama

Figura 4.2.6.1 Organigrama



Según Pérez (1991); afirma que, El cuestionario es un instrumento de gran utilidad para la obtención de datos, sobre todo de aquellos con los que no se cuenta con accesibilidad debido a la distancia o dispersión de los encuestados o también la dificultad de reunirlos.

Comenta además que el cuestionario permite el paralelismo en la entrevista, identificar y sugerir hipótesis validando otros métodos.

Se pueden considerar como principales ventajas el bajo costo; debido a que los cuestionarios son los instrumentos más económicos que inciden en la obtención de datos además que se pueden crear encuestas de manera online logrando un mayor alcance a los encuestados; y

por otro lado los rápidos resultados que, utilizando la tecnología de manera online; se puede obtener la información al instante.

El presente instrumento de investigación (cuestionario); se aplicará en el área administrativa de la institución educativa; precisamente en la organización de las subáreas, logística, finanzas, contabilidad, personal docente, personal de limpieza y mantenimiento; entre otros.

Las encuestas influyen de manera directa en los resultados de la investigación debido a que permite saber de manera concreta si la aplicación de las plataformas digitales mejora la gestión administrativa de la institución educativa Parroquial San José, La Perla, Callao.

4.3 Descripción de los aspectos básicos del diseño

4.3.1 Aspectos Metodológicos

El presente trabajo de investigación es de tipo aplicada por qué se busca la aplicación de los conocimientos adquiridos a su vez desarrollando otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. Los resultados de la investigación, así como el uso del conocimiento dan como respuesta a una estructura organizada y sistemática para conocer la realidad (Murillo 2008).

Padrón (2006); menciona que en la investigación aplicada Se hace referencia al tipo de estudio científico orientado a resolver problemas que suceden en la vida cotidiana, así como también controlar situaciones prácticas haciendo dos distinciones: Se incluye un esfuerzo sistemático y socializado como primera distinción; y se consideran los estudios que rescatan teorías científicas ya validadas como la segunda; además, todo esto como solución a los problemas y controles de la vida cotidiana.

Además, el nivel de la investigación que descriptiva porque se puede entender como la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición de fenómenos; sobre una persona o grupos de personas basadas en sus realidades presentándonos una interpretación correcta afirma (Tamayo y Tamayo 2006).

Bernal (2006); considera que la investigación descriptiva muestra, narra e identifica hechos situaciones, rasgos, características de la investigación además se diseñan modelos o prototipos, aunque no se den explicaciones o razones de por qué suceden dichos acontecimientos.

Cabe señalar que la investigación es de enfoque cuantitativo debido a que existe un contraste de teorías existentes a partir de una diversidad de hipótesis siendo de gran importancia una muestra aleatoria o discriminada (Tamayo 2007).

El autor menciona además que las características que están a la metodología cuantitativa es la que elige una idea y transforma en una o varias preguntas de investigación la que deriva hipótesis y variables desarrollando un plan para probarlas y posteriormente medir los en un determinado contexto.

Rodríguez (2010), comenta que la metodología cuantitativa se basa en hechos o causas del fenómeno social, con poco interés en los estados subjetivos del individuo; además afirma que se debe utilizar el método de cuestionario, inventarios y análisis demográficos que produzcan números; los cuales pueden ser analizados estadísticamente para solicitar aprobación o rechazo de las relaciones a través de variables definidas dando resultado a los estudios en tablas o gráficos estadísticos.

Asimismo, el trabajo de investigación está basado en el diseño no experimental porque no se manipulan deliberadamente las variables, se observan los fenómenos tal y como se dan en la naturaleza para luego analizarlos (Hernández, et al 2006).

Ávila (2006); afirma que la investigación no experimental es también conocida como investigación ex post facto, que deriva del latín después de ocurridos los hechos en donde la variable independiente no es susceptible a la manipulación llamando la variable atributiva, además no se tiene control de ciertas variables extrañas puesto que se estudia en grupos diferentes buscando establecer la relación causa efecto, aunque los resultados que arroja dicha investigación no sean posibles a firmar esta relación.

En consecuencia, el diseño es de aplicación porque permite evaluar el uso de instrumentos específicos ya sean de cuestionario o software, dando una solución al problema planteado según la realidad investigadas y por consiguiente alcanzar el objetivo general propuesto.

4.3.2 Población

Según Tamayo y Tamayo (2006) consideran que al hablar de población se habla de universo dándole igual significado, pero teniendo en cuenta que tiene contenido y tratamiento diferente en los resultados que se obtienen.

Los autores además mencionan que la población su la totalidad de un fenómeno de estudio que deben cuantificarse como un conjunto N que participan en una investigación.

Hurtado (2002), afirma que es indispensable detectar en qué o en quién se investigará dicho evento es decir en cual ser o seres se dará la situación a estudiar y se les considera como unidades de estudio; a ese conjunto de seres que tienen ciertas características y que son parte del evento estudiar se les considera población.

Hernández et al (2003); comentan que el número de elementos del cual se pretende obtener resultados es el llamado censo poblacional.

Se infiere entonces que la población es un conjunto total de individuos que poseen características comunes y observables en un lugar y momento determinado.

En este sentido la población está conformada por 65 colaboradores; que prestan los servicios en la Institución Educativa Parroquial San José, La Perla, Callao.

4.3.3 Muestra

Tamayo y Tamayo (2006), menciona que; la muestra es un conjunto de operaciones que se utiliza para realizar estudios de distribución de ciertos caracteres en la totalidad de una población o universo colectivo iniciando desde la observación de una fracción de población.

Palella y Martins (2008), infieren que la muestra es una parte o subconjunto de la población que poseen ciertas características de la manera más exacta posible.

Castro (2003), comenta que la muestra se clasifica en probabilística y no probabilística. La probabilística donde los miembros de la población tienen la misma opción de formarla y pueden ser aleatoria simple, estratificada o conglomerada. La no probabilística es cuando los miembros a estudiar dependen de un criterio específico por parte del investigador por ende no todos los miembros de la población tienen la misma oportunidad de conformarla y pueden ser intencional, de voluntarios o mixta.

Se concluye entonces que la muestra es un subconjunto representado por la población y que existen diferentes muestreos y a su vez el tipo de muestreo que se selecciona dependerá de la calidad para el estudio de la población en dicha investigación.

Por ello en este trabajo de investigación se menciona que no es necesario calcular la muestra en todos los casos, es decir que se debe emplear el tipo de muestra no probabilística en razón a que la población de estudio es pequeña (Hernández 2008).

En este sentido la muestra está conformada por 10 colaboradores; que prestan los servicios en el área administrativa en la Institución Educativa Parroquial San José, La Perla, Callao.

4.3.4 Cuestionario

Hernández (2012) menciona; que el cuestionario es un instrumento que debe ser diseñado por el investigador para la medición de variables conceptualizadas en el planteamiento del problema en la investigación.

Hernández et al. (2010); comentan que el cuestionario es una serie de preguntas respecto a ciertas variables a medir.

Fox (1981), menciona que, el cuestionario tiene como propósito la obtención sistemática y ordenada de información acerca de la población con la que se labora y sobre las variables como objeto de la evaluación e investigación.

Pérez (1991), comenta que, el cuestionario es un conjunto de preguntas de diferentes tipos elaborado de manera sistemática y cuidadosa, acerca de hechos y aspectos de interés en la investigación o evaluación aplicándolas en formas variadas.

Sierra (1994), informa que el cuestionario es un instrumento que consiste en aplicarlo a un universo definido de individuos con una serie de preguntas o ítems sobre un problema de investigación.

4.3.4.1 Importancia del Cuestionario. - un cuestionario resulta ser un medidor de desempeño de los conceptos de estudio; no existen contestaciones correctas o incorrectas sólo se esperan respuestas que representen lo que las personas piensan hacen o creen (Klehe y Latham 2006).

Los cuestionarios se utilizan para recabar información respecto a variables contextuales o individuales y que ayudan a comprender de manera eficaz los resultados de una evaluación; además si emplean como medidores de la manifestación de ciertos conceptos. Todas las respuestas recogidas del cuestionario son analizadas para generar un puntaje o categoría que pueda evaluar su el resultado de la investigación (Bravo 2014).

4.3.4.2 Beneficios del cuestionario. - el cuestionario puede ser un instrumento económico, que no necesitan de personas preparadas para la recopilación de datos, qué se puede enviar de manera sencilla a través de un correo electrónico o una simple carta de presentación, además de generar una mayor libertad de expresión al no encontrarse el entrevistado en la obligación de dar sus datos (Lee 2002).

Malhotra (2008), menciona que el cuestionario es fácil de aplicar, que los datos se obtienen de manera confiable ya que las respuestas se limitan alternativas; además la codificación del análisis e interpretación son demasiado sencillos.

4.3.5 Encuesta

Tamayo y Tamayo (2008); mencionan que la encuesta permite dar respuestas a problemas de manera descriptiva recogiendo de manera sistemática información según un diseño establecido.

Sampieri (2003); comenta que la encuesta es un conjunto de preguntas respecto a una variable de medición.

Las encuestas pueden ser de 2 tipos descriptivas o explicativas. E en dicha investigación se utiliza la encuesta descriptiva ya que tiene por finalidad mostrar la distribución de los fenómenos estudiados en una población o subconjunto (Briones 1987).

El autor señala además que la encuesta es un conjunto de técnicas destinadas a la recolección, procesamiento y análisis de información que sea un grupo determinado de personas y que tiene características demográficas, socioeconómicas, conductuales y de actividad; así como de opiniones y actitudes.

CAPITULO V: PRUEBA DE DISEÑO

Como prueba de diseño del presente trabajo de investigación, se optó por realizar una encuesta en el área administrativa de la institución educativa privada parroquial San José.

5.1 Aplicación de la propuesta de solución

Para este trabajo de investigación se empleó en instrumento de investigación de cuestionario, hoy el mismo que se diseñó de acuerdo con las variables independientes y dependientes respectivamente y sus dimensiones.

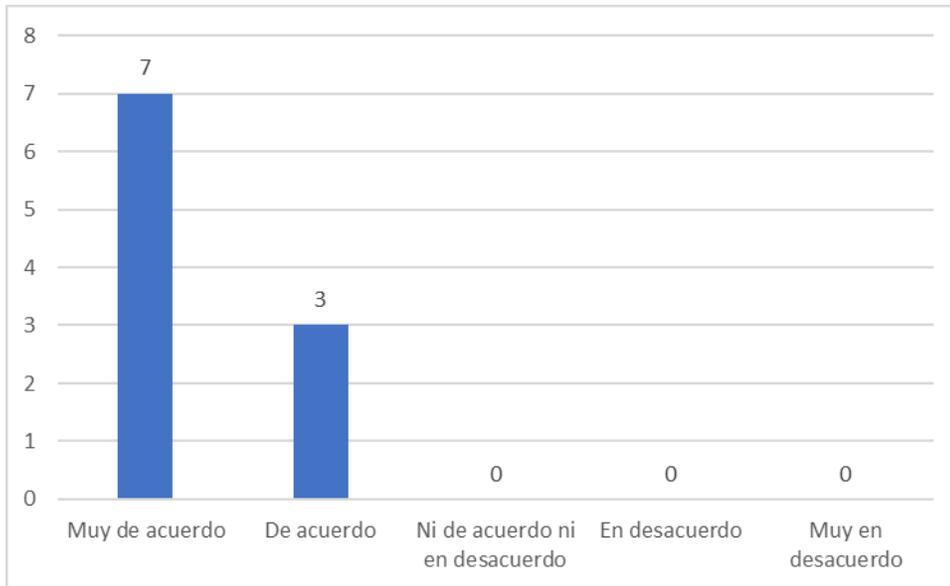
Puntuaciones de los encuestados según cada pregunta:

Tabla 5.1: ¿Estima usted que la aplicación de las plataformas digitales son un factor clave en la gestión administrativa de la Institución Educativa Parroquial Privada San José?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy de acuerdo	7	70%	70
De acuerdo	3	30%	100
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%	
En desacuerdo	0	0%	
Muy en desacuerdo	0	0%	
Total	10	100%	

Nota: Datos Obtenidos de la Encuesta

Gráfico 5.1: La aplicación de las plataformas digitales como factor clave en la gestión administrativa de la Institución Educativa Parroquial Privada San José.



Nota: Datos Obtenidos de la Encuesta

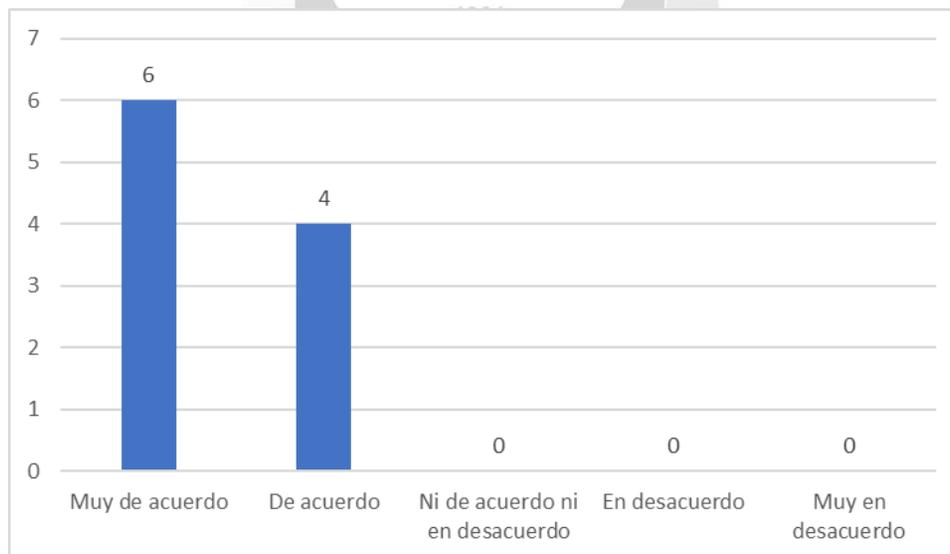
Se observa que el 70 % de los encuestados está muy de acuerdo con la aplicación de las plataformas digitales y su incidencia en la gestión administrativa, mientras que el 30 % está de acuerdo.

Tabla 5.2: ¿Considera que los procesos de enseñanza aprendizaje de las plataformas digitales favorece a la gestión administrativa de la Institución Educativa Parroquial Privada San José?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy de acuerdo	6	60%	60
De acuerdo	4	40%	100
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%	
En desacuerdo	0	0%	
Muy en desacuerdo	0	0%	
Total	10	100%	

Nota: Datos Obtenidos de la Encuesta

Gráfico 5.2 Los procesos de enseñanza aprendizaje de las plataformas digitales favorece a la gestión administrativa de la Institución Educativa Parroquial Privada San José.



Nota: Datos Obtenidos de la Encuesta

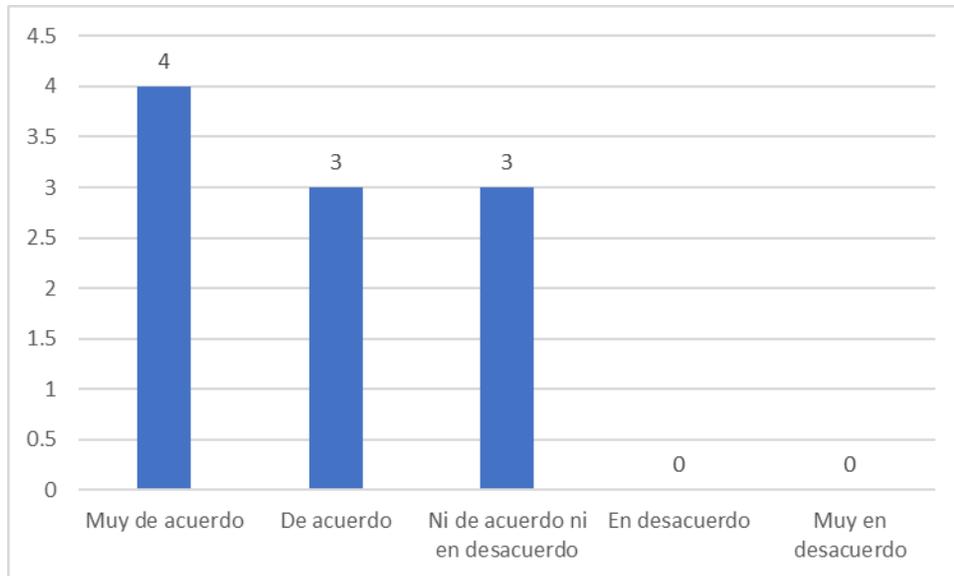
Se observa que el 60 % de los encuestados está muy de acuerdo con que el aspecto pedagógico de las plataformas digitales influye favorablemente en la gestión administrativa, mientras que el 40 % está de acuerdo.

Tabla 5.3: ¿El aspecto organizativo a través de las plataformas digitales influyen en la gestión administrativa de la Institución Educativa Parroquial Privada San José?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy de acuerdo	4	40%	40
De acuerdo	3	30%	70
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	30%	100
En desacuerdo	0	0%	
Muy en desacuerdo	0	0%	
Total	10	100%	

Nota: Datos Obtenidos de la Encuesta

Gráfico 5.3: El aspecto organizativo a través de las plataformas digitales influye en la gestión administrativa de la Institución Educativa Parroquial Privada San José.



Nota: Datos Obtenidos de la Encuesta

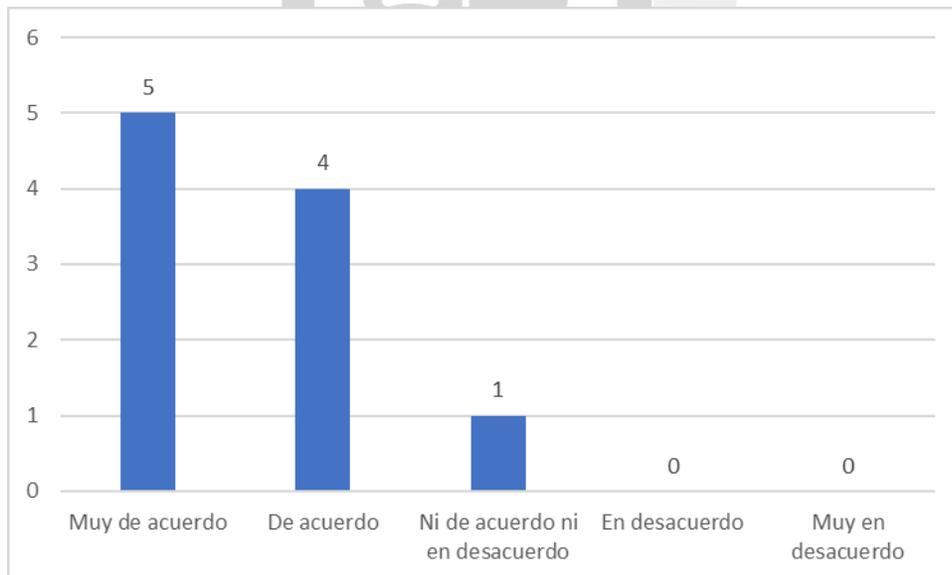
Se aprecia que el 40 % de los encuestados está muy de acuerdo con que la organización a través de las plataformas digitales influye en la gestión administrativa, mientras que el 30 % está de acuerdo y el 30 % restante están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 5.4: ¿La tecnología digital contribuye en la gestión administrativa de la Institución Educativa Parroquial Privada San José?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy de acuerdo	5	50%	50
De acuerdo	4	40%	90
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	10%	100
En desacuerdo	0	0%	
Muy en desacuerdo	0	0%	
Total	10	100%	

Nota: Datos Obtenidos de la Encuesta

Gráfico 5.4 La tecnología digital contribuye en la gestión administrativa de la Institución Educativa Parroquial Privada San José.



Nota: Datos Obtenidos de la Encuesta

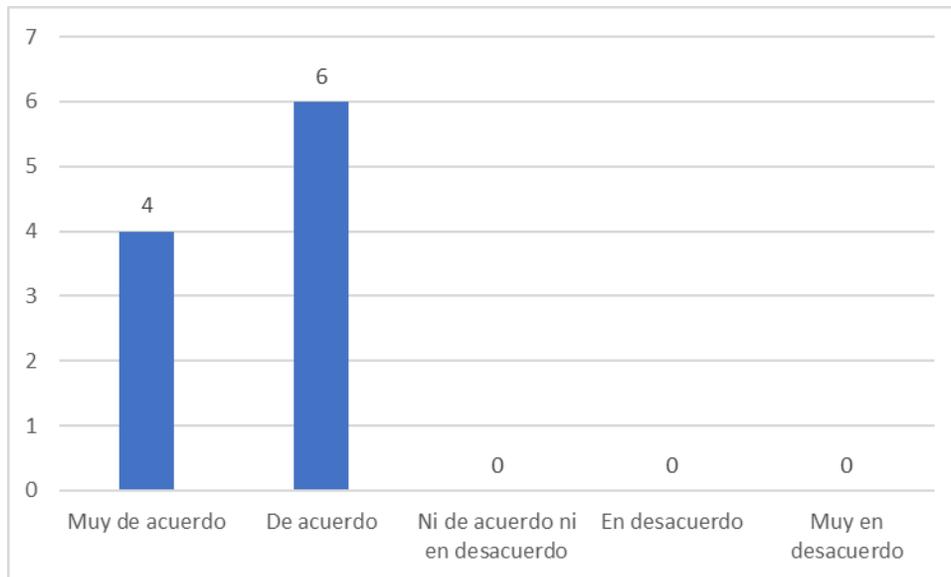
Se aprecia que el 50 % de los encuestados están muy de acuerdo con que la tecnología digital contribuye en la gestión administrativa, mientras que el 40 % está de acuerdo y el 10 % restante están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 5.5: ¿El flujo económico desarrollado mediante plataformas digitales incide en la gestión administrativa de la Institución Educativa Parroquial Privada San José?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy de acuerdo	4	40%	40
De acuerdo	6	60%	100
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%	
En desacuerdo	0	0%	
Muy en desacuerdo	0	0%	
Total	10	100%	

Nota: Datos Obtenidos de la Encuesta

Gráfico 5.5: El flujo económico desarrollados mediante plataformas digitales inciden en la gestión administrativa de la Institución Educativa Parroquial Privada San José.



Nota: Datos Obtenidos de la Encuesta

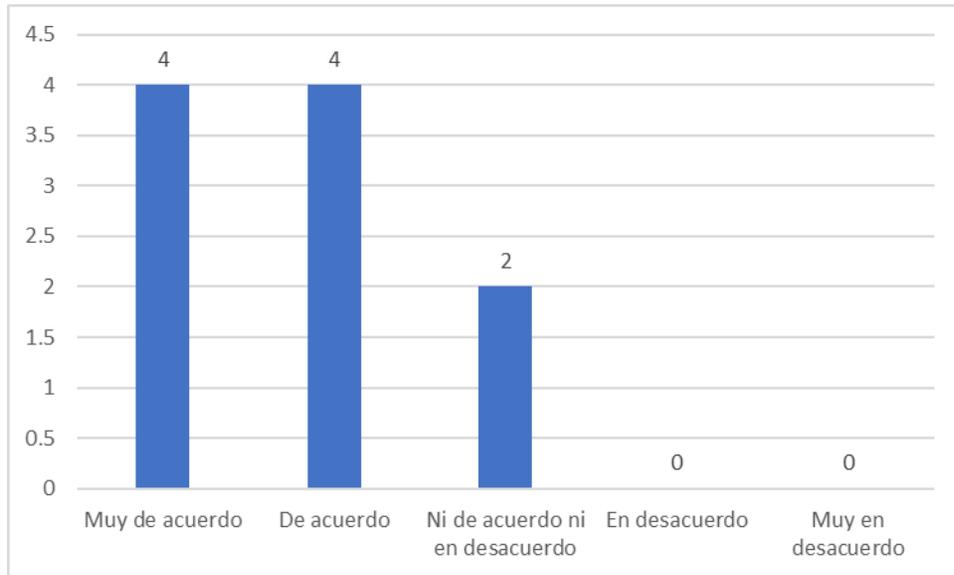
Se aprecia que el 40 % de los encuestados están muy de acuerdo con que el flujo económico desarrollado mediante las plataformas digitales incide en la gestión administrativa, mientras que el 60 % está de acuerdo.

Tabla 5.6: ¿Considera que la planificación en las empresas educativas genera mejores opciones de rentabilidad?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy de acuerdo	4	40%	40
De acuerdo	4	40%	80
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	20%	100
En desacuerdo	0	0%	
Muy en desacuerdo	0	0%	
Total	10	100%	

Nota: Datos Obtenidos de la Encuesta

Gráfico 5.6 : La planificación en las empresas educativas genera mejores opciones de rentabilidad.



Nota: Datos Obtenidos de la Encuesta

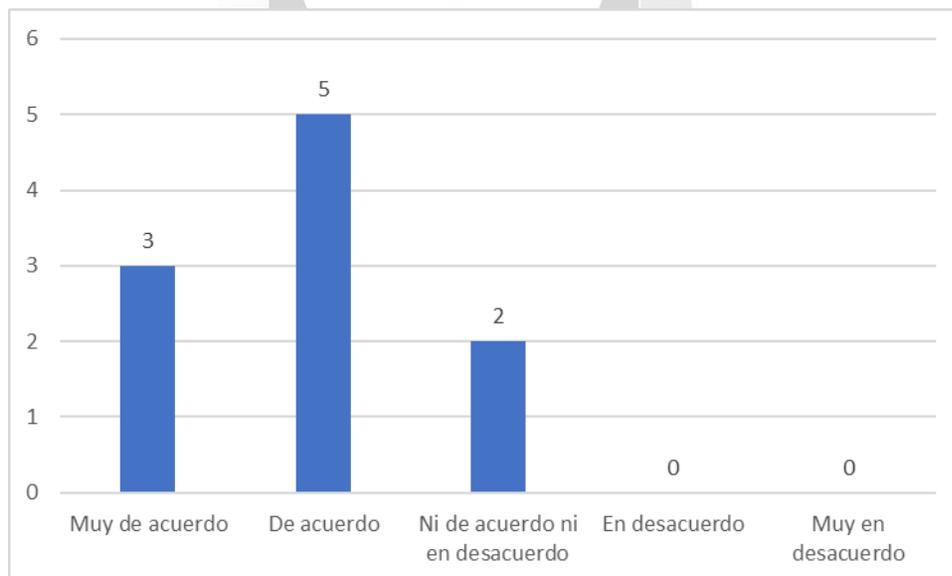
Se observa que el 40 % de los encuestados están muy de acuerdo con que la planificación en las empresas educativas genera mejoras en las opciones de rentabilidad, mientras que el 40 % está de acuerdo y el 20 % está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 5.7: ¿Estima usted que la organización establece mejoras en las directivas universales para el diseño técnico de la empresa educativa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy de acuerdo	3	30%	30
De acuerdo	5	50%	80
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	20%	100
En desacuerdo	0	0%	
Muy en desacuerdo	0	0%	
Total	10	100%	

Nota: Datos Obtenidos de la Encuesta

Gráfico 5.7 La organización establece mejoras en las directivas universales para el diseño técnico de la empresa educativa.



Nota: Datos Obtenidos de la Encuesta

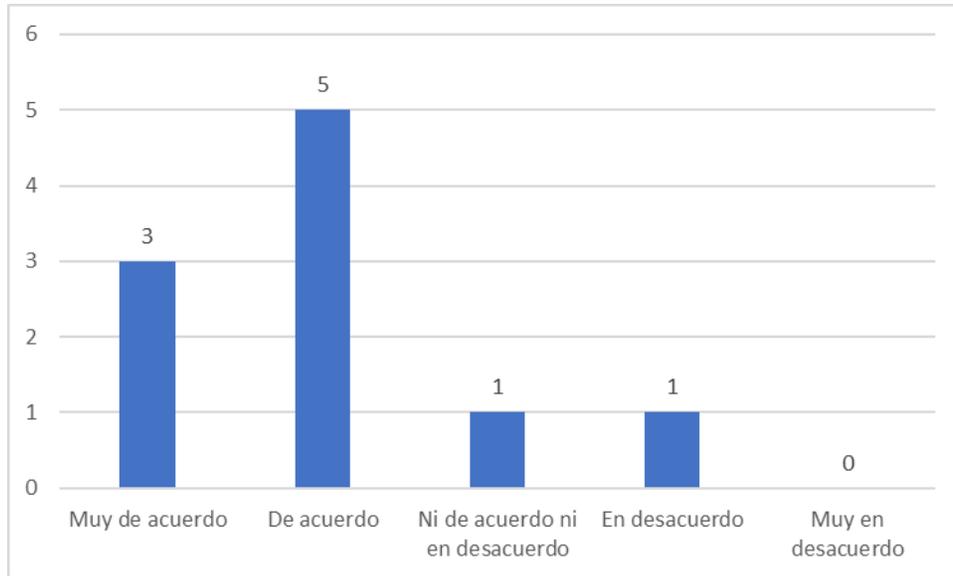
Se percibe que el 30 % de los encuestados están muy de acuerdo con que la organización establece mejoras en las directivas universales para el diseño técnico de la empresa educativa, mientras que el 50 % está de acuerdo y el 20 % está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 5.8 ¿La directiva y conducción de responsabilidades son relevantes para el logro de los objetivos en el área administrativa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy de acuerdo	3	30%	30
De acuerdo	5	50%	80
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	10%	90
En desacuerdo	1	10%	100
Muy en desacuerdo	0	0%	
Total	10	100%	

Nota: Datos Obtenidos de la Encuesta

Gráfico 5.8 La directiva y conducción de responsabilidades son relevantes para el logro de los objetivos en el área administrativa.



Nota: Datos Obtenidos de la Encuesta

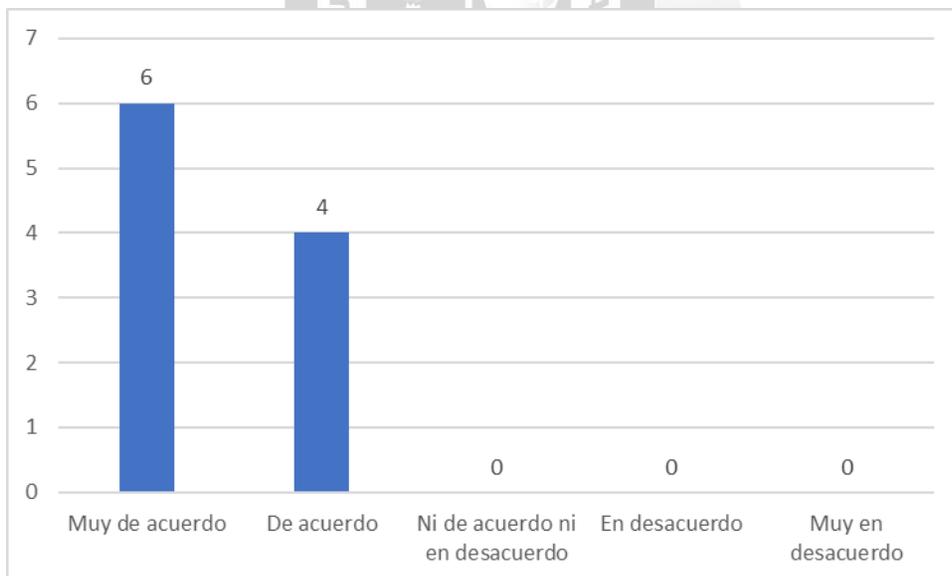
Se aprecia que el 30 % de los encuestados están muy de acuerdo con que la directiva y conducción de responsabilidades son relevantes para el logro de los objetivos en el área administrativa, mientras que el 50 % está de acuerdo; el 10 % está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 10 % está en desacuerdo.

Tabla 5.9: ¿Cree usted que el control en el flujo económico y operacional fortalecen a la gestión administrativa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy de acuerdo	6	60%	60
De acuerdo	4	40%	100
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%	
En desacuerdo	0	0%	
Muy en desacuerdo	0	0%	
Total	10	100%	

Nota: Datos Obtenidos de la Encuesta

Gráfico 5.9 El control en el flujo económico y operacional fortalecen a la gestión administrativa.



Nota: Datos Obtenidos de la Encuesta

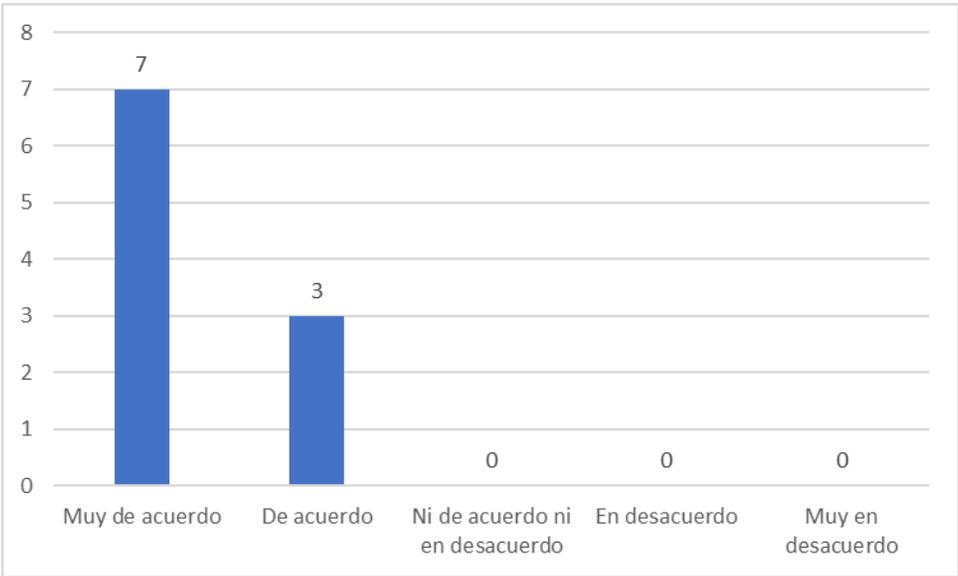
Se observa que el 60 % de los encuestados están muy de acuerdo con que el control en el flujo económico y operacional fortalecen a la gestión administrativa, mientras que el 40 % está de acuerdo.

Tabla 5.10: ¿Intuye usted que la gestión administrativa es responsable del mantenimiento de la infraestructura y la logística?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy de acuerdo	7	70%	70
De acuerdo	3	30%	100
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%	
En desacuerdo	0	0%	
Muy en desacuerdo	0	0%	
Total	10	100%	

Nota: Datos Obtenidos de la Encuesta

Gráfico 5.10 La gestión administrativa es responsable del mantenimiento de la infraestructura y la logística.



Nota: Datos Obtenidos de la Encuesta

Se aprecia que el 70 % de los encuestados están muy de acuerdo con que la gestión administrativa es responsable del mantenimiento de la infraestructura y la logística, mientras que el 30 % está de acuerdo.

Tabla 5.11: Cuantificación de las respuestas del cuestionario (VI)

N	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅
1	4	4	3	3	5
2	5	5	4	5	4
3	5	5	5	5	4
4	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5
9	4	4	3	4	4
10	5	5	3	4	4
TOTAL	$\sum X_1$	$\sum X_2$	$\sum X_3$	$\sum X_4$	$\sum X_5$
10	47	46	41	44	44

Tabla 5.12: Frecuencia de las respuestas del cuestionario (VI)

VI	ESCALA DE VALORACIÓN										TOTAL %
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		
	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	
X ₁	0	0	0	0	0	0	3	30	7	70	100
X ₂	0	0	0	0	0	0	4	40	6	60	100
X ₃	0	0	0	0	3	30	3	30	4	40	100
X ₄	0	0	0	0	1	10	4	40	5	50	100
X ₅	0	0	0	0	0	0	6	60	4	40	100

Cabe señalar que las preguntas que se han tabulado permitirán interpretar las medias y desviaciones de acuerdo a las puntuaciones obtenidas. Para ello, se estableció el rango de la escala de Likert, de 1 a 5, en donde se ubican las puntuaciones de los encuestados, para luego calcular las

medias que nos describirán si los encuestados están de acuerdo o no con la valoración numérica que corresponden al rango de la escala.

Asimismo, se calcula las desviaciones estándar que nos indicarán el promedio de desviación de las puntuaciones con respecto a la media, es decir, nos indica el grado de concentración o dispersión de las puntuaciones respecto de la media, lo cual se muestra en la siguiente Tabla:

Esta encuesta se aplicó a la muestra que asciende a 10 representantes de la Institución Educativa.

Tabla 5.13: Preguntas de la variable independiente (VI)

PREGUNTAS	N= 10	Desviación Estandar
	MEDIA	
X ₁ ¿Estima usted que la aplicación de las plataformas digitales son un factor clave en la gestión administrativa de la Institución Educativa Parroquial Privada San José?	4.70	0.48
X ₂ ¿Considera que los procesos de enseñanza aprendizaje de las plataformas digitales favorece a la gestión administrativa de la Institución Educativa Parroquial Privada San José?	4.60	0.52
X ₃ ¿El aspecto organizativo a través de las plataformas digitales influyen en la gestión administrativa de la Institución Educativa Parroquial Privada San José?	4.10	0.88
X ₄ ¿La tecnología digital contribuye en la gestión administrativa de la Institución Educativa Parroquial Privada San José?	4.40	0.70
X ₅ ¿El flujo económico desarrollados mediante plataformas digitales inciden en la gestión administrativa de la Institución Educativa Parroquial Privada San José?	4.40	0.51

• *Interpretación*

Conforme a la **Tabla 5.13** encontramos que según las preguntas referidas a la variable independiente (VI) el 80 % de los representantes encuestados de la institución Educativa tienen valores de respuesta promedio de 4.40 hasta 4.70 mientras que el otro 20 % tienen valores de respuesta promedio de 4.10, esto permite evidenciar la tendencia de que la mayoría está de acuerdo

en que la aplicación de las plataformas digitales son un factor clave en la gestión administrativa de sus representadas.

Además, apreciamos en esta Tabla, que las medias obtenidas según las preguntas señaladas demuestran que la mayoría de los representantes encuestados están de acuerdo que la aplicación de las plataformas digitales son un factor clave en la gestión administrativa de la Institución Educativa.

En relación con las desviaciones estándar obtenidas según las preguntas relacionadas con la variable independiente, la Estadística señala que el fundamento teórico de los gráficos de control para la media (\bar{X}) está en el Teorema Central del Límite.

En términos generales, este teorema dice que la distribución de las \bar{X} , es decir, cada una de las medias de una muestra, tenderá a una normal sea el tamaño de la muestra relativamente grande o si la muestra es pequeña, en ambos casos, la distribución de las medias tenderá a una normal. Entonces la desviación estándar será igual a la desviación estándar de la distribución muestral dividida por la raíz cuadrada del tamaño de la muestra.

Si conocemos la media y la desviación estándar de la distribución muestral, podemos determinar los límites de control superior e inferior utilizando las siguientes fórmulas:

$$\text{Límite de control superior (UCL)} = \bar{X} + z\sigma$$

$$\text{Límite de control inferior (LCL)} = \bar{X} - z\sigma$$

Donde:

\bar{X} = Media de las medias de la muestra.

z = Número de desviaciones estándar normales, siendo 3 para el 99.7 % de nivel de confianza.

σ = Desviación estándar, siendo igual a la desviación estándar de la distribución muestral dividida por la raíz cuadrada del tamaño de la muestra:

$$\sigma = \frac{\sigma_x}{\sqrt{N}}$$

Por ello, respecto a la desviación estándar de la primera pregunta (X1) podemos señalar que el 99.7 % de las puntuaciones se distribuirán normalmente entre los valores:

$$UCL = 4.70 + 3 \times 0.48/\sqrt{10}$$

$$UCL = 5.15$$

$$\text{Luego, } LCL = 4.70 - 3 \times 0.48/\sqrt{10}$$

$$LCL = 4.24$$

Por lo tanto, las puntuaciones se ubicarán en un rango que va de 5.15 hasta 4.24, lo cual significa que existe una mínima dispersión teniendo en cuenta las puntuaciones de los encuestados. Esto implica que siendo similares las desviaciones estándar de las demás preguntas, queda demostrado que las puntuaciones tienen una mínima dispersión con relación a sus medias o promedios.

Podemos señalar que la aplicación de las plataformas digitales no generará de por sí una consecuente mejora en la gestión administrativa de las Institución Educativa, mientras que no exista el compromiso de hacer que la aplicación de las plataformas digitales sea sostenible.

Tabla 5.14 Resumen De Limites De Control Superior (UCL) E Inferior (LCL) De La Variable Independiente (VI).

Variable Independiente	Media	Límite control superior (UCL)	Límite control inferior (LCL)
X ₁	4.70	5.15	4.24
X ₂	4.60	5.09	4.10

X_3	4.10	4.93	3.27
X_4	4.40	5.06	3.74
X_5	4.40	4.89	3.91

De acuerdo con los datos obtenidos al aplicar la encuesta según el cuestionario, y conforme a los resultados obtenidos del análisis estadístico basado en el límite de control superior y el límite de control inferior, se puede deducir que la aplicación de las plataformas digitales posibilita la mejora en la gestión administrativa de la Institución Educativa Parroquial Privada San José, la Perla, Callao.

Tabla 5.15: Cuantificación de cada respuesta del cuestionario (VD)

N	Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5
1	4	4	4	5	4
2	4	3	4	4	4
3	4	4	4	5	5
4	5	4	5	5	5
5	5	4	4	5	5
6	4	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5
9	3	4	3	4	5
10	3	3	3	4	5
TOTAL	$\sum Y_1$	$\sum Y_2$	$\sum Y_3$	$\sum Y_4$	$\sum Y_5$
10	42	40	41	46	47

Tabla 5.16: Frecuencia de las respuestas del cuestionario (VD)

VD	ESCALA DE VALORACIÓN										TOTAL %
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en acuerdo ni en		De acuerdo		Muy de acuerdo		
	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%	
Y ₁	0	0	0	0	2	20	4	40	4	40	100
Y ₂	0	0	0	0	2	20	5	50	3	30	100
Y ₃	0	0	1	10	1	10	5	50	3	30	100
Y ₄	0	0	0	0	0	0	4	40	6	60	100
Y ₅	0	0	0	0	0	0	3	30	7	70	100

Encuesta sobre la aplicación de plataformas digitales evidencia la mejora en la gestión administrativa de La Institución Educativa Parroquial San José.

• *Encuesta sobre la gestión administrativa de la institución educativa y la aplicación de las plataformas digitales.*

Esta encuesta se aplicó a la muestra que asciende a 10 representantes del área administrativa de la Institución Educativa.

Tabla 5.17: Preguntas de la variable dependiente (VD)

PREGUNTAS	N= 10	Desviación Estandar
	MEDIA	
Y ₁ ¿Considera que la planificación en las empresas educativas genera mejores opciones de rentabilidad?	4.20	0.79
Y ₂ ¿Estima usted que la organización establece mejoras en las directivas universales para el diseño técnico de la empresa educativa?	4.00	0.67
Y ₃ ¿La directiva y conducción de responsabilidades son relevantes para el logro de los objetivos en el área administrativa?	4.10	0.74
Y ₄ ¿Cree usted que el control en el flujo económico y operacional fortalecen a la gestión administrativa?	4.60	0.52
Y ₅ ¿Intuye usted que la gestión administrativa es responsable del mantenimiento de la infraestructura y la logística?	4.70	0.48

• Interpretación

De acuerdo con la Tabla 5.17 vemos que según las preguntas referidas a la variable dependiente (VD) el 80 % de los representantes encuestados de las empresas exportadoras tienen valores de respuesta promedio de 4.10 hasta 4.70 mientras que el otro 20 % tienen valores de respuesta promedio de 4.00 lo que demuestra que la mayoría está de acuerdo en que la gestión administrativa está en relación directa con la aplicación de las plataformas digitales. Asimismo, ante la pregunta sobre la planificación (Y₁), se observa que los encuestados tienen como respuesta promedio 4.20, que, si bien no están plenamente de acuerdo, sin embargo, este promedio nos dice que tienden a estar de acuerdo por su vital importancia.

Además, observamos en esta Tabla, que las medias obtenidas según las preguntas señaladas evidencian que la mayoría de los encuestados están de acuerdo en que la mejora de la gestión administrativa es un factor determinante en la Institución Educativa.

Por ello, respecto a la desviación estándar de la primera pregunta (Y₁) podemos señalar que el 99.7 % de las puntuaciones se distribuirán normalmente entre los valores:

$$UCL = 4.20 + 3 \times 0.79 / \sqrt{10}$$

$$UCL = 4.95$$

$$\text{Luego, } LCL = 4.20 - 3 \times 0.79 / \sqrt{10}$$

$$LCL = 3.45$$

Por ello, las puntuaciones se ubicarán en un rango que va de 4.95 hasta 3.45, lo cual significa que existe una mínima dispersión según las puntuaciones de los encuestados. Esto significa que siendo similares los resultados de las demás preguntas, queda demostrado que las puntuaciones tienen una mínima dispersión con relación a sus medias.

Así, podemos señalar que la mejora de la gestión administrativa de la Institución Educativa es viable, en la medida que la aplicación de las plataformas digitales sea sostenida.

• *Resumen de límites de control superior (UCL) e inferior (LCL) de la variable dependiente (VD)*

Tabla 5.18: Límites de control superior e inferior

Variable Dependiente	Media	Límite control superior (UCL)	Límite control inferior (LCL)
Y ₁	4.20	4.95	3.45
Y ₂	4.00	4.64	3.36
Y ₃	4.10	4.80	3.39
Y ₄	4.60	5.09	4.10
Y ₅	4.70	5.15	4.24

Conforme a las puntuaciones de acuerdo con las preguntas de la variable dependiente, al aplicar la encuesta según el cuestionario, y con base a los resultados obtenidos del análisis estadístico conforme al límite de control superior y el límite de control inferior, se puede deducir que la gestión administrativa de la Institución Educativa está directamente relacionada con la aplicación de las plataformas digitales.

CONCLUSIONES

1.- Se determinó que la aplicación de las plataformas digitales evidencia la mejora en la gestión administrativa institución educativa parroquial San José. Esto significa que la aplicación de las plataformas digitales se relaciona con las dimensiones de los objetivos específicos, la cuales son la enseñanza aprendizaje, aspecto organizativo, así como con la tecnología digital. Por tanto, las dimensiones señaladas inciden en la variable dependiente, a través de los objetivos específicos antes planteados, de la institución Educativa Parroquial San José en el Callao.

2.- Se demostró que los datos obtenidos mediante la encuesta según las preguntas de la variable independiente, permitió deducir que están cercanos al promedio o media de dichas preguntas. Esto evidencia que la mayoría de los encuestados están de acuerdo en que la aplicación de las plataformas digitales mejora en la gestión administrativa en la Institución Educativa Parroquial San José en el Callao.

3.- Se estableció que los datos obtenidos mediante la encuesta según las preguntas de la variable dependiente, permitió deducir que están cercanos al promedio o media de dichas preguntas. Esto evidencia que la mayoría de los encuestados están de acuerdo en que la gestión administrativa de las Institución Educativa es un factor determinante para el desarrollo y crecimiento en el mercado.

4.- Se determinó que los resultados de los límites de control superior e inferior, respecto al promedio o media de cada pregunta de la variable independiente, permite concluir que existe una mínima dispersión de los datos obtenidos. Lo que conlleva a deducir que la aplicación de las plataformas digitales mejora la gestión administrativa de la Institución Educativa.

5.- Se determinó que los resultados de los límites de control superior e inferior, respecto al promedio o media de cada pregunta de la variable dependiente, permite deducir que existe una mínima dispersión de los datos obtenidos. Esto conlleva a concluir que la gestión administrativa

está directamente relacionada con la aplicación de las plataformas digitales en tanto las técnicas de gestión sean eficaces.



RECOMENDACIONES

Conforme a la investigación, se plantean las siguientes recomendaciones:

1.- Promover el uso de las plataformas digitales para la mejora de la gestión administrativa de la Institución Educativa Parroquial San José, la Perla, Callao. Esto supone que si la Institución Educativa estimula el uso de plataformas digitales en la gestión administrativa mejorarán sus niveles de producción, aumentarán su participación en el mercado e impulsarán su sostenibilidad en el sector donde actúan.

2.- Motivar a los empresarios de las Instituciones Educativas de la Provincia Constitucional del Callao a que afiancen los aspectos pedagógicos, con el fin de atraer nuevos clientes, mantener los actuales y, por lo tanto, mejoren sus niveles de ventas e ingresos.

3.- Incentivar a los empresarios de las Instituciones Educativas de la Provincia Constitucional del Callao a que mejoren los aspectos organizativos cumpliendo los objetivos trazados, con el propósito de que sus servicios sean conocidos por un número mayor de clientes.

4.- Fomentar a los empresarios de las Instituciones Educativas de la Provincia Constitucional del Callao a que desarrollen los aspectos tecnológicos a fin de que se permita estar a la vanguardia con la nueva era digital, manteniendo a los futuros estudiantes al día con los cambios tecnológicos y desarrollando la gestión administrativa digital hoy en día.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Agile Scrum (2021) La Era Digital, Cursos y Capacitaciones. Recuperado de <https://www.agilescrum.cl/post/la-era-digital>.
- Baquero, C. (2018). Análisis sobre el uso de las tecnologías de información y comunicación como soporte de la gestión de empresas dedicadas a la oferta de servicios de marketing digital. Caso: Addconsulta del Ecuador S.A. Para obtener el grado de Maestro en Administración de Empresas. Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.
- Berrones, A. (2020). Influencia de las Tecnologías de Información en los procesos contables de las organizaciones. Artículo Científico. Mérida, Venezuela.
- Calle, V. (2020). Sistema Web Para El Control De Procesos Administrativos En La Escuela Particular De Educación Básica “Triunfadores Del Futuro”. Tesis para obtener Grado. Ecuador.
- Canales, A. (2020). Plataformas digitales: fundamentos y una propuesta de clasificación, Revista de Economía Empresa y Sociedad. Universidad de Catalunya- España.
- Cervantes, V (2017). Calidad De Servicio En Una Institución De Educación Superior En La Ciudad De Barranquilla. Artículo Científico de la Universidad Mar de Plata. Argentina.
- Chaves, A. (2017), Gestión administrativa desarrollada en el proceso de seguimiento en la implementación del Sistema de Información PIAD, en la Escuela José Martí, de San Isidro de Heredia, en el 2016. Proyecto Final De Graduación Para Aspirar Al Grado De Máster En Administración Educativa. Universidad Estatal a Distancia Vicerrectoría Académica. Costa Rica.
- Chue, G (2022) La influencia de las TIC en la gestión administrativa y contable en una empresa mexicana, Artículo científico South Florida Journal of Development.

Corral, Y (2010). Diseño De Cuestionarios Para Recolección De Datos. Artículo científico de la Universidad de Carabobo Valencia- Venezuela.

Cortez, R. (2019), Modelo de Logística Para Internacionalizar una Empresa Comercializadora de Palmitos en Conserva. Para optar el Título Profesional de Licenciado en Gestión de Negocios Internacionales. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima, Perú.

Crehana (2022, 22, de mayo) Recorre por la historia de la administración y empieza a organizar mejor tus actividades diarias. Recuperado de

<https://www.crehana.com/blog/negocios/historia-de-la-administracion>.

Edumet.net (s/f). Metodología Cuantitativa. Enciclopedia Virtual. Recuperado de https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia_cuantitativa.

Escuela Wow (2021, 30 de setiembre) Historia del Contenido Digital, Marketing.

Recuperado de <https://escuelawow.com/historia-del-contenido-digital/>.

Estévez, J. (2021, 21 de octubre), Herramientas digitales para una educación en evolución constante. Cathedra. Recuperado de <https://www.ehu.eus/eu/-/herramientas-digitales-para-una-educacion-en-evolucion-constante>.

Farroñay, P. (2016) Gestión Administrativa Y Conocimiento De Las Tic En Docentes De Educación Primaria De Las Instituciones Educativas Innova Schools De San Juan De Lurigancho Y Ate. Revista de Divulgación científica de la Universidad Alas Peruanas. Recuperado de <https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/HAMUT/article/view/998>.

Fernández, S. (2018), “Propuesta de implementación del modelo B2B del comercio electrónico en el proceso de compras de la empresa Laboratorios AC Farma S.A.”. Para optar por el título profesional en Gestión de Negocios Internacionales. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima, Perú.

García, T. (2003) El Cuestionario Como Instrumento De Investigación/Evaluación. Trabajo de Investigación. Almendralejo- España.

García. F (2020) Plataformas Digitales 2020. Ed. Fiscales Ibet SAC. Chiapas, México.

Gonzales, A. et al (2020) Influencia de las TIC en el proceso administrativo. Revista Científica FAREM- Esteli. Recuperado de

<https://www.camjol.info/index.php/FAREM/article>.

Huamani, W. (2018), El Trabajo En Equipo Y Su Influencia En La Gestión Institucional. Para optar por el título profesional en Gestión Educativa. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima, Perú.

Lazo, J. (2018), Las Tecnologías De Información Y Comunicación En La Gestión Administrativa Del Colegio Secundario Almirante Miguel Grau Del Distrito De Checacupe, Cusco 2016. Tesis Para Obtener El Grado Académico De Magister En Economía Mención Gestión Pública y Desarrollo Regional. Universidad Nacional De San Antonio Abad Del Cusco, Perú.

Library (s/f), Principios de la Gestión Administrativa. Recuperado de

<https://1library.co/article/principios-de-la-gestion-administrativa>.

Lujan, G. (2022). Gestión administrativa un reflejo de automatización de sistemas de control en instituciones de educación pública. Revista Multidisciplinar Ciencia Latina. México.

Mesa, C. (2021) La Historia de Google Drive, que es y cómo funciona, Blog de Cesar Mesa.

Recuperado de <https://cesarmesa.com.co/la-historia-de-google-drive-que-es-y-como-funciona>.

Montoya, J. (s/f) El Origen y la Evolución de la Gestión Administrativa. Blog Joha Montoya. Recuperado de <https://sites.google.com/site/gestionjohamontoya/home/origen-y-evolucion-de-la-gestion-administrativa>.

- Navarro, M. (2013, 1 de julio) Precursores de la Gestión Administrativa, Gestión Administrativa. Recuperado de <http://gestionadministrativaitfip.blogspot.com/2013/06/precursores-de-la-gestion-administrativa.html>.
- Occeli, M. (2021). La Transformación Digital en la Gestión Administrativa Universitaria. Universidad Tecnológica Nacional. Tesis de Grado. Facultad Regional Córdoba-Argentina.
- Opennind BBVA (2021, 30 de abril) Claude Shannon, el olvidado inventor de la era digital, Tecnología Visionarios. Recuperado de <https://www.bbvaopenmind.com/tecnologia/visionarios/claude-shannon-inventor-de-la-era-digital>.
- Peña D. et al (2022) Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio, Revista científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento, Editorial Saberes del Conocimiento.
- Rocha, J. (2017). Importancia de las T.I.C.s en el ambiente empresarial. Trabajo para Obtener grado. Universidad La Salle. Bogotá-Colombia.
- Rodríguez R. (2012) Origen y Evolución de la Gestión Administrativa, Gestión Administrativa. Recuperado de <https://es.slideshare.net/richardrg1481/origen-y-evolucion-de-la-gestion-administrativa>.
- Salas, D. (2020). La Encuesta y el Cuestionario. Investigalia.com. Recuperado de <https://investigaliacr.com/investigacion/la-encuesta-y-el-cuestionario>.
- Tech (2022, 29 de julio) Las Plataformas digitales, ingeniería TECH. Recuperado de <https://www.techtitude.com/pe/ingenieria/blog/plataformas-digitales>.
- Thompson, I (2005). Las Encuestas. Artículo científico. Promonegocios.net. Recuperado de <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-1.htm>.

Vega, E. (2021). ¿Qué es una plataforma digital y qué tipos existen? Revista Gestion.pe.
Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/que-es-una-plataforma-digital-y-que-tipos-existen-noticia>.

Vera, F. (2020), Reingeniería Tecnológica y La Gestión Administrativa Eficiente De Los Colegios Secundarios De Lima Metropolitana. Tesis para optar el Grado académico de Maestro en Administración de Empresas. Universidad Nacional Federico Villarreal Lima, Perú.

Wikidat (s/f) Plataformas digitales, Info WIKIDAT. Recuperado de <https://es.wikidat.com/info/plataformas-digitales>.



ANEXO 1

•Cuestionario

El cuestionario se basa en la escala de Likert, que permite medir las opiniones de los encuestados mediante un conjunto de ítems bajo la forma de preguntas, ante las cuales se solicita la reacción sea favorable o desfavorable de los individuos. La escala de Likert proporciona una buena aproximación para una primera ordenación de los individuos en la característica que se mide.

Señale su nivel de aceptación o rechazo mediante la escala entre 5 (muy de acuerdo) y 1 (muy en desacuerdo).

5 Muy de acuerdo

4 De acuerdo

3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo

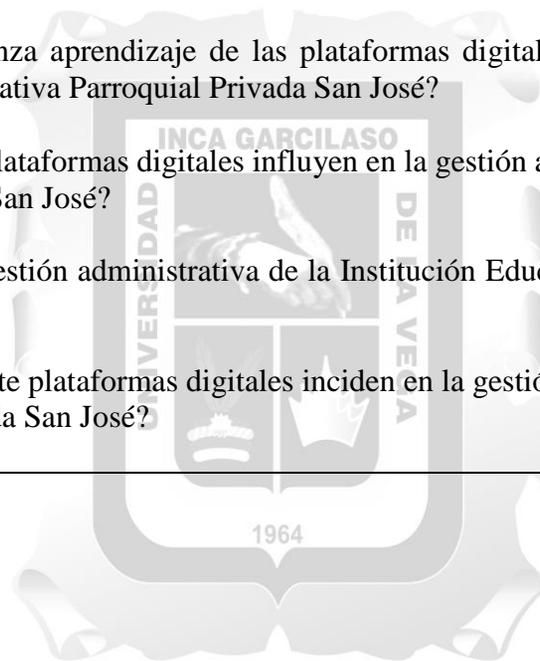
2 En desacuerdo

1 Muy en desacuerdo

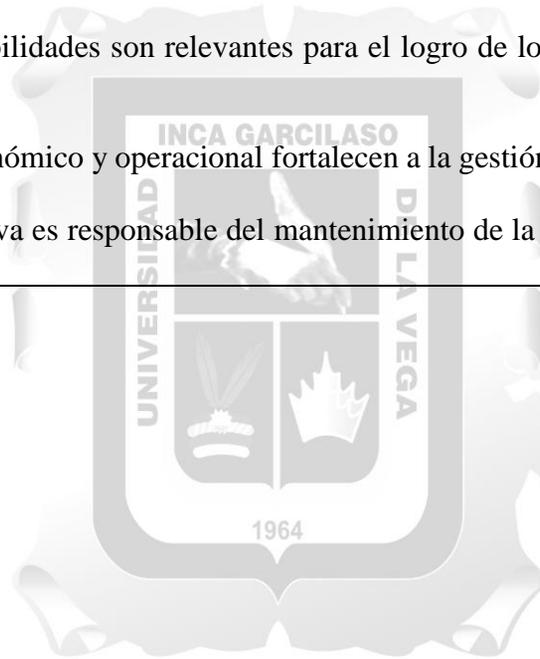


CUESTIONARIO

VI Aplicación de plataformas digitales	ESCALA VALORATIVA				
	1	2	3	4	5
X₁ ¿Estima usted que la aplicación de las plataformas digitales son un factor clave en la gestión administrativa de la Institución Educativa Parroquial Privada San José?					
X₂ ¿Considera que los procesos de enseñanza aprendizaje de las plataformas digitales favorece a la gestión administrativa de la Institución Educativa Parroquial Privada San José?					
X₃ ¿El aspecto organizativo a través de las plataformas digitales influyen en la gestión administrativa de la Institución Educativa Parroquial Privada San José?					
X₄ ¿La tecnología digital contribuye en la gestión administrativa de la Institución Educativa Parroquial Privada San José?					
X₅ ¿El flujo económico desarrollado mediante plataformas digitales inciden en la gestión administrativa de la Institución Educativa Parroquial Privada San José?					



VD La Gestión Administrativa	ESCALA VALORATIVA				
	1	2	3	4	5
Y ₁ ¿Considera que la planificación en las empresas educativas genera mejores opciones de rentabilidad?					
Y ₂ ¿Estima usted que la organización establece mejoras en las directivas universales para el diseño técnico de la empresa educativa?					
Y ₃ ¿La directiva y conducción de responsabilidades son relevantes para el logro de los objetivos en el área administrativa?					
Y ₄ ¿Cree usted que el control en el flujo económico y operacional fortalecen a la gestión administrativa?					
Y ₅ ¿Intuye usted que la gestión administrativa es responsable del mantenimiento de la infraestructura y la logística?					



ANEXO 2

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y Nombres del validador:

ARAGON ALVARADO, Desiré

1.2 Cargo e institución donde labora:

Contadora, Institución Educativa Parroquial San José.

1.3 Especialidad del validador:

Titulada en Contabilidad

5.2 Nombre del instrumento:

**Cuestionario sobre la aplicación de plataformas digitales en la gestión
administrativa**

1.5. Título de la investigación:

**Aplicación de plataformas digitales para la gestión administrativa de la
Institución Educativa Parroquial Privada San José, la Perla, Callao, 2022**

1.6 Autor del instrumento:

PULGAR TORREJON, Jorge Luis

II. ASPECTOS DE VALIDACION

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.- Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				75	
2.- Objetividad	Está expresado en conductas observables.				76	
3.- Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				78	
4.- Organización	Existe una organización lógica.				80	
5.- Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				80	
6.- Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				76	
7.- Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos.				76	
8.- Coherencia	Entre las dimensiones o subvariables.				76	
9.- Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				77	
10.- Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				80	

III. PROMEDIO DE VALORACION

77.4%

Lima, 19 de enero de 2023

Nombres y apellidos: Darinel Aragón Alvarado.

DNI: 45273968


Firma



CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y Nombres del validador:

CUZCANO RIVERA, Silvia Magaly

1.2 Cargo e institución donde labora:

Administradora, Institución Educativa Parroquial San José.

1.3 Especialidad del validador:

Titulada en Contabilidad

INCA GARCILASO

5.3 Nombre del instrumento:

**Cuestionario sobre la aplicación de plataformas digitales en la gestión
administrativa**

1.5. Título de la investigación:

**Aplicación de plataformas digitales para la gestión administrativa de la
Institución Educativa Parroquial Privada San José, la Perla, Callao, 2022**

1.6 Autor del instrumento:

PULGAR TORREJON, Jorge Luis

II. ASPECTOS DE VALIDACION

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.- Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				70	
2.- Objetividad	Está expresado en conductas observables.			60		
3.- Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
4.- Organización	Existe una organización lógica.				75	
5.- Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				80	
6.- Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				80	
7.- Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos.				70	
8.- Coherencia	Entre las dimensiones o subvariables.					81
9.- Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					81
10.- Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				70	

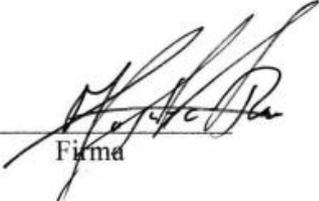
III. PROMEDIO DE VALORACION

75.7%

Lima, 19 de enero de 2023

Nombres y apellidos: Silvia M. Cozcano Rivera

DNI: 03691606


Firma



**CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN**

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y Nombres del validador:

ALARCON CARRASCO, María Elizabeth

1.2 Cargo e institución donde labora:

Analista Contable Corporativo, MECHANICAL WORLD SAC..

1.3 Especialidad del validador:

Titulada en Contabilidad

5.4 Nombre del instrumento:

**Cuestionario sobre la aplicación de plataformas digitales en la gestión
administrativa**

1.5. Título de la investigación:

**Aplicación de plataformas digitales para la gestión administrativa de la
Institución Educativa Parroquial Privada San José, la Perla, Callao, 2022**

1.6 Autor del instrumento:

PULGAR TORREJON, Jorge Luis

II. ASPECTOS DE VALIDACION

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.- Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					95
2.- Objetividad	Está expresado en conductas observables.					95
3.- Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					98
4.- Organización	Existe una organización lógica.					95
5.- Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					95
6.- Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					98
7.- Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos.					98
8.- Coherencia	Entre las dimensiones o subvariables.					98
9.- Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					98
10.- Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					99

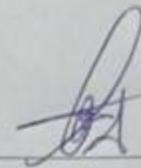
III. PROMEDIO DE VALORACION

96.9%

Lima, 19 de enero de 2023

Nombres y apellidos: María Elizabeth Alarcón Carrasco

DNI: 42246458



Firma



ANEXO 3

Tabla para calcular la Confiabilidad del instrumento

Expertos	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3	Criterio 4	Criterio 5	Criterio 6	Criterio 7	Criterio 8	Criterio 9	Criterio 10	Total
1	75	76	78	80	80	76	76	76	77	80	775
2	70	60	90	75	80	80	70	81	81	70	759
3	95	95	98	95	95	98	98	98	98	99	972
Total	240	231	266	250	255	254	244	255	256	249	2506
Promedio	80	77	88.7	83.33	85	84.67	81.33	85	85.33	83	83.33
Des. Est (S)	13.23	17.52	10.07	10.41	8.66	11.72	14.74	11.53	11.15	14.73	123.76
Varianza S²	175.00	307.00	101.33	108.33	75.00	137.33	217.33	133.00	124.33	217.00	1595.67

Nota: Datos Obtenidos del Certificado de Validación

$$\sum S_i^2 = 1595.67$$

$$S_i^2 = S_i^2 (775, 759, 972) = 9381.55556$$

Reemplazando los resultados obtenidos en la fórmula del Coeficiente Alfa de Cronbach, tenemos lo siguiente:

$$\alpha = \left(\frac{10}{10-1} \right) \left(1 - \frac{1595.67}{9381.56} \right) = 0.92$$

Siendo el valor obtenido de 0.92, mayor que el valor medio del rango de confiabilidad, se concluye que es muy significativa (Garson, 2013)



ANEXO 4

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problemas	Objetivos	Variables	Diseño
<p>Problema General: ¿Cómo la aplicación de plataformas digitales influye en la gestión administrativa de la Institución Educativa Parroquial Privada San José, la Perla, Callao, 2022?</p>	<p>Objetivo General: Determinar si la aplicación de plataformas digitales mejora la gestión administrativa de la Institución Educativa Parroquial Privada San José, la Perla, Callao, 2022.</p>	<p>Variable Independiente: Aplicación de plataformas digitales</p>	<p>Formulación de Diseño: La formulación del cuestionario sobre la aplicación de plataformas digitales evidencia la mejora en la gestión administrativa de La Institución Educativa Parroquial San José, La Perla, Callao.</p>
<p>Problema Especifico 1: ¿De qué forma los procesos de enseñanza aprendizaje influyen en la gestión administrativa de la Institución Educativa Parroquial Privada San José, la Perla, Callao, 2022?</p>	<p>Objetivo Especifico 1: Identificar si los procesos de enseñanza aprendizaje influyen en la gestión administrativa de la Institución Educativa Parroquial Privada San José, la Perla, Callao, 2022.</p>	<p>Variable Dependiente: La gestión administrativa</p>	<p>Instrumento de investigación: Cuestionario.</p> <p>Técnica de investigación: Encuesta.</p>
<p>Problema Especifico 2: ¿De qué forma los aspectos organizativos influye en la gestión</p>	<p>Objetivo Especifico 2: Analizar si los aspectos</p>		

<p>administrativa de la Institución Educativa Parroquial Privada San José, la Perla, Callao, 2022?</p>	<p>organizativos influyen en la gestión administrativa de la Institución Educativa Parroquial Privada San José, la Perla, Callao, 2022.</p>		
<p>Problema Especifico 3: ¿De qué forma la tecnología digital influye en la gestión administrativa de la Institución Educativa Parroquial Privada San José, la Perla, Callao, 2022?</p>	<p>Objetivo Especifico 3: Establecer si la tecnología digital influye en la gestión administrativa de la Institución Educativa Parroquial Privada San José, la Perla, Callao, 2022.</p>		

