

Sistematización de los procesos administrativos en la Gestión Educativa

Systematization of Administrative Processes in Educational Management

Gissel Verónica Rodríguez Campusano¹ (gisselrodriguez22@gmail.com)
(<https://orcid.org/0009-0009-7301-583X>)

Resumen

Este artículo presenta una propuesta para la sistematización de los procesos administrativos en las instituciones educativas, con el objetivo de mejorar la eficiencia y la toma de decisiones. Se analiza la importancia de la organización y documentación de los procedimientos administrativos, así como la implementación de herramientas tecnológicas para optimizar recursos. La investigación se basa en la metodología cualitativa, donde también se utilizó como diseño el estudio de caso en una institución educativa, en el cual se identificaron los procesos clave y se diseñaron estrategias para su sistematización. Los resultados muestran una mejora significativa en la gestión administrativa, como es la atención fluida a los usuarios, acceso a información de forma inmediata, capacitaciones regulares a los colaboradores del centro, seguridad de las informaciones, transparencia en la gestión, lo que facilita la planificación, control y evaluación de las actividades institucionales.

Palabras clave: sistematización, procesos administrativos, gestión educativa, eficiencia institucional, tecnología educativa.

Abstract

This article presents a proposal for the systematization of administrative processes in educational institutions, with the goal of improving efficiency and decision-making. It analyzes the importance of organizing and documenting administrative procedures, as well as the implementation of technological tools to optimize resources. The research is based on qualitative methodology, which also used a case study design in an educational institution, in which key processes were identified and strategies for their systematization were designed. The results show a significant improvement in administrative management, such as seamless user service, immediate access to information, regular training for school staff, information security, and transparency in management, facilitating the planning, control, and evaluation of institutional activities.

Key words: systematization, administrative processes, educational management, institutional efficiency, educational technology.

Introducción

Hoy día el mundo está inmerso en muchos cambios, se vive en un tiempo donde la tecnología, la ciencia y la comunicación se han vuelto parte de nuestro diario vivir, es por eso que debemos estar acorde con ellos. En este sentido, compete reflexionar y

¹ Magister en Gestión de Centros Educativos. Directora del Liceo Dr. Joaquín Amparo Balaguer. República Dominicana.

actuar sobre la sistematización de los procesos administrativos en los centros educativos. Esto permitirá la automatización de estos, la optimización de la gestión, mejora de la comunicación, reducción de costos y seguridad de la información y, por ende, se creará un impacto positivo al ámbito educativo.

En consonancia con lo anterior, la República Dominicana en el informe *Modelo de gestión de los servicios públicos* (2014), en colaboración con Ecuador y El Salvador, presentó El Mecanismo Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva (MECIGEP), un mecanismo institucional cuyo propósito es facilitar el diálogo inter pares, intercambio de experiencias y de estrategias de cooperación técnica que apoyen el logro de objetivos y prioridades nacionales fijadas por cada uno de los Estados Miembros de la OEA. En el numeral 24 señala el Marco Común de Evaluación (CAF), que es el Modelo de Gestión de Servicios Públicos implementado en el país, con el Decreto 211-10 que establece como obligatoria la implementación del modelo antes mencionado.

El Marco Común de Evaluación (CAF) es una Metodología de Evaluación para el mejoramiento de la calidad en las Administraciones públicas, inspirada en el Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), adoptado por el Ministerio de Administración Pública. En el ámbito educativo, el ministerio de educación en respuesta al pacto educativo y a la aplicación del 4% del PIB a la mejora de la educación, impulsa, en alianza con el Ministerio de Administración Pública (MAP), la aplicación en todas las instancias educativas el CAF, herramienta que promueve la aplicación de estándares y normas internacionales para la entrega oportuna a los ciudadanos demandantes de los servicios educativos.

La Dirección de Evaluación de la Gestión Institucional, responsable a lo interno del MAP de la gestión operativa del SISMAP Gestión Pública, presentó su informe octubre-diciembre (2023), donde participaron 186 instituciones públicas nacionales, siendo el ministerio de educación uno de esos. Queda en el puesto 148, con un porcentaje de 71.96% (avance significativo), en la implementación de la metodología CAF, lo que muestra la necesidad de aumentar de manera significativa la ejecución de los procesos a dicha plataforma y así pasar de amarillo a verde.

Tabla 1

Nivel de Avance General 4to. trimestre (2023)

Valoración	Cantidad de Instituciones	Porcentajes
Objetivo Logrado(80-100)	125	67.20%
Avance Significativo (60-79)	28	15.05%
Ningún o Poco Avance (0-59)	33	17.74%

Fuente: Informe SISMAP (2023).

A partir de los resultados mostrados en la tabla anterior, el distrito 15-05 de Herrera, creó un plan piloto donde 65 centros fueron priorizados para aplicar el CAF. Ello motivó a una buena gestión de calidad en su administración, que les permitiera autoevaluarse e identificar sus puntos fuerte y áreas de mejoras. Esto trajo como resultado una mejora de la gestión y rendimiento en los procesos de administración, la organización y sistematización de la gestión. A través del sistema de monitoreo de la administración pública SISMAP, todo el país podrá tener acceso a los resultados de los procesos realizados de los centros seleccionados.

En los centros que pertenecen al distrito 15-05, mediante la visita de los técnicos distritales, se evidencia que sus gestores realizan los procesos administrativos más no se cuenta con las evidencias de estos, lo que dificulta dar continuidad y evaluación a lo realizado. Por tal motivo, surge la necesidad de aportar estrategias que ayuden a sistematizar los procesos administrativos de los centros de este distrito, para que puedan trabajar de manera más fácil y rápida la plataforma del CAF, SISMAP, SIGERD y otras.

Por otra parte, para los padres de familia va a ser muy satisfactorio saber que pueden acceder a las informaciones del centro educativo de manera rápida, segura y confiable. También que las solicitudes de documentos, el proceso de inscripción del estudiante será más viable, se crea el principio de igualdad entre todos los usuarios, soluciones óptimas a los estudiantes, padres y a la comunidad en general, fácil acceso a crear un campus virtual en caso de ser requerido y estar siempre informado de todo lo que sucede en el centro educativo.

En lo institucional permite que el centro esté enfocado en el futuro y sus objetivos, mejor comunicación en la organización, trabajo en equipo, mejora el ambiente de trabajo, nos ayuda a priorizar, nos impulsa a continuar fortaleciendo nuestras competencias tecnológicas, almacenamiento de información en un solo lugar, siempre con miras a lograr la mejora continua. Además, una gestión sistematizada promueve la transparencia y la rendición de cuentas. Al tener procedimientos bien definidos, es más fácil monitorear y evaluar el desempeño de las instituciones educativas, lo que contribuye a una mejora continua en la calidad de la educación.

La gestión sistematizada de los procesos administrativos en los centros educativos es elemental para un contexto educativo en constante cambio que busca optimizar la administración y mejorar la calidad de la educación. La teoría de la administración, fundamentada por el autor Fayol (1916), establece principios que son aplicables en el ámbito educativo, enfatizando la importancia de la planificación, organización, dirección y control para una gestión eficiente.

Chiavenato (2001) y Botero (2009) destacan la necesidad de integrar estos procesos en la gestión educativa, que es un campo complejo que combina teoría, política y práctica. La sistematización de los procesos permite observar y analizar críticamente las acciones en los centros educativos, contribuyendo a la calidad académica y promoviendo una transformación social.

La República Dominicana ha comenzado a implementar modelos de gestión pública, como el Marco Común de Evaluación (CAF), el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) y Sistema de Información para la Gestión Escolar de la República Dominicana (SIGERD), para mejorar los servicios educativos, aunque los resultados indican que aún se requieren mejoras. La justificación del trabajo de investigación radica en la creación de estrategias que permita que el centro eficiente su gestión administrativa, beneficiando a toda la comunidad educativa (gestores, personal administrativo, padres y estudiantes). En sentido general, la gestión sistematizada es necesaria para mejorar la administración educativa y la calidad de la educación, y es una parte importante para reflexionar y actuar en este ámbito y enfrentar los retos actuales y así juntos construir un futuro donde sea visible la calidad educativa que tanto anhelamos.

Se busca identificar, planificar, organizar y reorientar los procesos administrativos de la gestión educativa en los centros educativos, con la intención de determinar el impacto y la eficacia de implementar estrategias significativas. Tomando en cuenta la necesidad de fortalecer la gestión sistematizada de los procesos administrativos en los centros educativos y con el interés de profundizar acerca de la problemática existente en lo antes planteado, es preciso brindar estrategias que ayuden al buen funcionamiento de los centros educativos. En este sentido la institución educativa objeto de estudio pertenece al distrito 15-05 de Herrera. El objetivo de este artículo consiste en analizar el impacto de la sistematización de los procesos administrativos en la mejora de la gestión educativa en los centros del distrito 15-05 de Herrera.

Materiales y métodos

La investigación realizada es de enfoque cuantitativo y el método adoptado es el hipotético deductivo, asimismo es de tipo básica y de nivel causal; mientras el diseño es no experimental y de corte transversal. La población estuvo conformada por 453 trabajadores y la muestra adoptada fue de tipo probabilística, fueron seleccionados 208 trabajadores. La confiabilidad de los cuestionarios se midió con el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose para procesos administrativos (0.965), compromiso organizacional (0.940) y, las relaciones interpersonales (0.910); en tanto la validez fue verificada por juicio de expertos de la UCV.

La investigación que se realizó es de enfoque cualitativo, ya que se recopilaban datos a través de encuestas con cuestionarios semi estructurados. El diseño de la investigación fue un estudio de caso, centrado en las experiencias personales de los actores involucrados. Esta investigación se llevó a cabo en una institución educativa del distrito 15-05 de Herrera, donde se implementó un piloto para sistematizar parte de los procesos administrativos y mejorar la gestión en la escuela. Como se trató de un caso de prueba independiente y no normalizado, se solicitó autorización a los participantes para poder realizar el estudio y obtener resultados.

El estudio de casos busca entender las experiencias individuales, grupales o comunitarias relacionadas con un proceso o fenómeno, enfocándose en las vivencias

de los participantes para responder preguntas acerca del significado y la estructura de esas experiencias. Con este trabajo de investigación, se dio respuesta a la siguiente pregunta problematizadora ¿Cómo crear estrategias que mejoren la sistematización de los procesos administrativos en la gestión educativa?

En cuanto a los instrumentos, estos deben pasar por el criterio de validez. Según Hernández *et al* (2014) se define como el “grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir”. Con esta premisa, la validez de los instrumentos se someterá a una validez de contenido. De acuerdo con estos autores, este tipo de validez se define como el “grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide”. Por tanto, en este estudio se tomó en cuenta la validez de contenido.

Para seleccionar la muestra, se empleó el muestreo de máxima variabilidad. De acuerdo con Hernández *et al* (2014) “la muestra es, en esencia, un subgrupo de la población”. Tomamos la totalidad de la muestra de la población general para participar (docentes, personal administrativo y de apoyo, padres, estudiantes y organismos de participación del centro) y se eligió en función de las necesidades de la investigación. La técnica utilizada fue la entrevista semi estructurada, y como instrumento se utilizó un guion de entrevista que se aplicó de manera individual a cada participante.

Se usó la técnica de la encuesta. Abascal y Grande (2005) sostienen que consiste en un procedimiento mediante el cual se logra obtener información empleando un conjunto coherente y consistente de interrogantes que recolectan información acerca de las características de una muestra para luego ser analizada a través de métodos cuantitativos que luego son extrapolados en base a parámetros significativos. Es decir, se trata de la obtención de datos mediante preguntas consignadas en el cuestionario y adecuadamente estructuradas con el objetivo de la investigación.

En la recopilación de datos, se llevaron a cabo encuestas con todos los actores involucrados. Primero, se coordinó una cita con los integrantes del equipo de gestión (1 subdirector, 1 coordinadora y 3 Psicólogas), con quien se realizó la encuesta de forma presencial. Luego, se hizo lo mismo con el personal administrativo (5 personas) y, finalmente, con los padres de familia (230). Este proceso se realizó de manera individual con cada participante para obtener la información necesaria y facilitar la triangulación de datos.

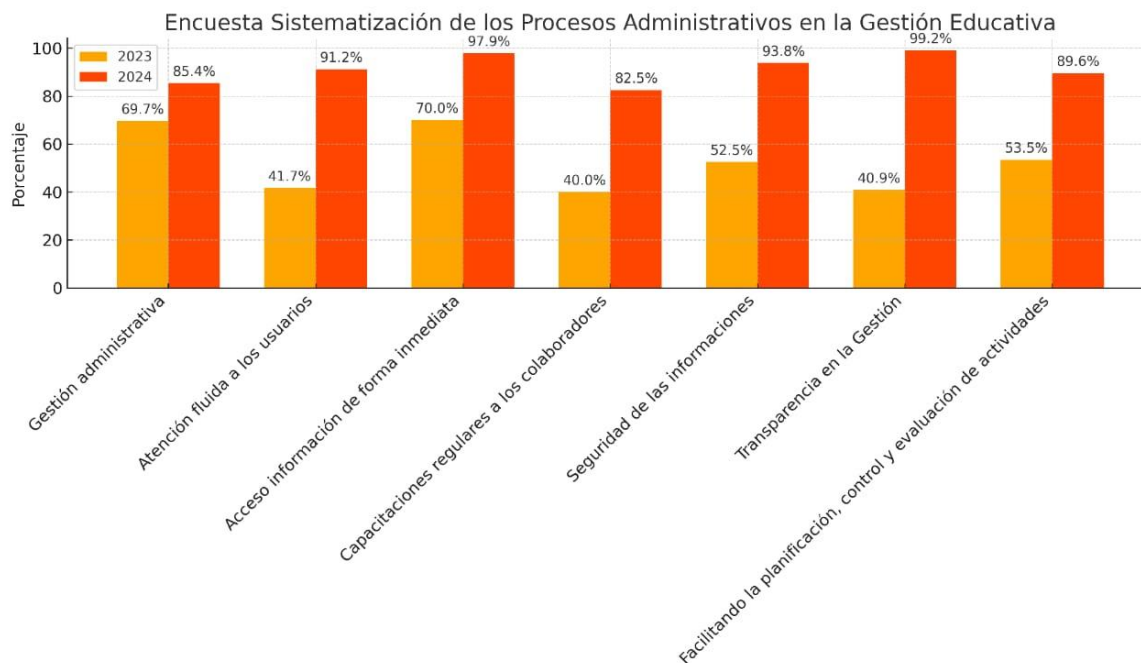
Para analizar los datos, se utilizó la triangulación, que consiste en comparar y contrastar la información obtenida a través de diferentes métodos. En este caso, se consideraron métodos cualitativos utilizados durante las entrevistas y la interpretación del fenómeno, asegurando que los resultados sean comparables y confiables.

Resultados

A continuación, se muestran los resultados arrojados en la encuesta realizada a todos los actores el centro educativo objeto de estudio en el año 2023 antes de trabajar la sistematización y 2024 luego de implementar la sistematización:

- Gestión administrativa (69.67%) en el 2023 y (85.42%) en el 2024.
- Atención fluida a los usuarios (41.67%) en el 2023 (91.25%) en el 2024.
- Acceso a información de forma inmediata (70%) en el 2020 y (97.92%) en el 2024.
- Capacitaciones regulares a los colaboradores del centro (40%) en el 2023 y (82.50) en el 2024.
- Seguridad de las informaciones (52.5%) en el 2023 y (93.75%) en el 2024.
- Transparencia en la gestión (40.85%) en el 2023 y (99.17%) en el 2024, facilitando la planificación, control y evaluación de actividades (53.5%) en el 2023 y (89.58%) en el 2024.

Tabla 2



Fuente: Rodríguez (2025)

A continuación, se muestran los resultados arrojados en la encuesta realizada a todos los actores del centro educativo objeto de estudio en el año 2023, antes de trabajar la sistematización, y 2024, luego de implementar la sistematización:

- Gestión administrativa (69.67%) en el 2023 y (85.42%) en el 2024.
- Atención fluida a los usuarios (41.67%) en el 2023 y (91.25%) en el 2024.

- Acceso a información de forma inmediata (70%) en el 2023 y (97.92%) en el 2024.
- Capacitaciones regulares a los colaboradores del centro (40%) en el 2023 y (82.50) en el 2024.
- Seguridad de las informaciones (52.5%) en el 2023 y (93.75%) en el 2024.
- Transparencia en la gestión (40.85%) en el 2023 y (99.17%) en el 2024, facilitando la planificación, control y evaluación de actividades (53.5%) en el 2023 y (89.58%) en el 2024.

Los resultados expuestos en el párrafo anterior muestran una mejora significativa en la percepción de gestión administrativa del 2023 al 2024, ya que el 85.42% de los participantes considera que la gestión es de alta calidad, lo que indica un progreso generalizado acerca de la eficiencia y organización de la institución. Con relación a la atención fluida a los usuarios, los mismos consideran que la atención rápida y eficiente aumentó del 41.67% en 2023 a 91.25% en 2024, mostrando un notable progreso en la calidad del servicio y en la satisfacción de los beneficiarios.

Otro punto por resaltar es el acceso inmediato a la información, la capacidad de acceder a la información en tiempo real pasó del 70% en 2023 al 97.92% en 2024, indicando que los sistemas de gestión de información se han fortalecido, facilitando decisiones más rápidas y transparentes. En cuanto a las capacitaciones a los colaboradores, la proporción de colaboradores que reciben capacitación periódica se duplicó, pasando del 40.83% en 2023 al 82.50% en 2024, lo que sugiere un mayor énfasis en el desarrollo profesional y en mantener al personal actualizado. En cuanto a la mejora de la seguridad de la información, aumentó del 52.5% en 2023 al 93.75% en 2024, reflejando probablemente la implementación de mejores medidas de protección de datos y confidencialidad.

Estos datos muestran que la gestión administrativa de la institución ha mejorado significativamente en los últimos años, tanto en percepción como en realidad, en aspectos fundamentales como la eficiencia, atención, acceso a información, capacitación y seguridad. Esto indica un avance en la calidad de la gestión institucional, fortaleciendo la confianza y la satisfacción de los usuarios y colaboradores. Aunque todavía se debe continuar trabajando en la capacitación constante de los colaboradores, en el seguimiento al manual de funciones del centro, ya que todavía algunos colaboradores presentan dominio básico de los recursos digitales y otros aún se resisten al cambio.

En este trabajo de investigación se demostró que la gestión de procesos administrativos y las relaciones interpersonales inciden en el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad de Puente Piedra (2018), puesto que en la prueba de hipótesis el pseudo R cuadrado de Nagalkerke, se mostró que depende del compromiso organizacional de la gestión de procesos administrativos y las relaciones interpersonales por un 84.4%.

Discusión

Según Navarro *et al* (2017), diversos motivos han influido en el desarrollo y creación de empresas y organizaciones, además de aumentar las expectativas de los usuarios, tanto internos como externos. Esto llevó a la necesidad de sistematizar y mejorar los procesos mediante el uso de la tecnología, que se ha convertido en una herramienta fundamental para estudiar, planificar y optimizar las funciones de las áreas organizacionales.

Por otro lado, Zayas (2017) señala que los seres humanos, por su naturaleza social y organizada, tienden a establecer relaciones para alcanzar sus metas. Por ello, las organizaciones deben gestionar de manera efectiva sus recursos humanos, contando con profesionales capacitados que, guiados por la visión y misión del centro, planifican, organizan y supervisan el cumplimiento de los objetivos.

Autores como, Barbosa-Chacón *et al* (2015), señalan que la sistematización se trata de un proceso que tiene como propósito hacer observación y seguimiento en pro de contribuir con la calidad académica. Cuando sistematizamos estamos reconstruyendo experiencias para analizarlas e interpretarlas críticamente. La sistematización es la extracción de aprendizajes. La sistematización es permanente y acumulativa porque mediante las experiencias se producen conocimientos nuevos.

Desde la perspectiva de Bustamante (2016), la sistematización busca participar en la dinámica de las prácticas y además de ser considerada una metodología, un proceso y una interpretación crítica desde la experiencia profesional e investigación, es de gran importancia considerarla como un principio de información en la que los actores relacionados sean parte activa dentro del proceso y como un proceso de conocimiento científico, que aporte a las futuras intervenciones profesionales y permita una transformación social.

Ruiz (2020), señala la sistematización como un proceso que permite transformar la “experiencia” en conocimiento ordenado, fundamentado y transmisible.

Cabe destacar que cada autor concuerda que la sistematización organiza, contribuye a la calidad educativa, trae transformación social, es un proceso donde partimos de observación y seguimiento. Es un método para reflexionar acerca de experiencias. En otras palabras, implica analizar al detalle lo que hemos vivido, identificar esquemas y aprender de ellos para mejorar o compartir aprendizajes con otros.

La sistematización permite estructurar ideas, encontrar conexiones entre diferentes eventos y desarrollar una comprensión más profunda de las propias experiencias, donde se destaca la importancia de la reflexión crítica, la organización de la información y la comunicación efectiva de los resultados.

Otro punto importante a destacar es que la sistematización no solo aporta a los diferentes áreas administrativas, sino también impacta de manera directa el aprendizaje de los estudiantes, y tal como señala Loor Sánchez *et al* (2021), destacan que las

plataformas virtuales, como parte de la sistematización e innovación en el área educativa, son herramientas tecnológicas esenciales para el aprendizaje y la enseñanza, al permitir la interacción entre docentes y estudiantes, ya sea en tiempo real o de forma asincrónica. Estas plataformas facilitan la creación de recursos pedagógicos y fomentan el trabajo colaborativo y la reflexión, ayudando a los estudiantes a construir su propio conocimiento.

A continuación, se presenta algunas investigaciones que sustentan la investigación realizada.

De acuerdo con la investigación realizada en la Universidad de Ucayali, por Panduro Rocha (2023), se plantea como objetivo general determinar qué tipo de relación existe entre el control interno y los procedimientos de gestión administrativa en la Institución Educativa Pública. Para ello se desarrolló un estudio de tipo aplicado, con un nivel correlacional, método hipotético – deductivo y diseño no experimental de corte transversal. La muestra de estudio incluyó a 47 trabajadores administrativos de la referida institución.

La investigación traza la solución a un problema consistente en una inadecuada gestión, dentro de ello los procedimientos administrativos, y del control interno, lo cual ocasiona ineficiencia en las operaciones, al hacer los procesos repetitivos y provocar inestabilidad en la entidad pública. Se recomienda realizar un nuevo estudio donde se explique de manera detallada qué otras maneras del cumplimiento de normas y políticas internas se relacionen de una manera positiva con los procedimientos de la gestión administrativa.

La investigación realizada en la Universidad de Zaragoza, por Pérez Calle (2023), tiene como objetivo principal de la tesis doctoral profundizar en el análisis de las prácticas de gestión, diseños organizativos y sus estrategias vinculadas, y en su relación con la performance organizacional desde una perspectiva académica.

La investigación desarrollada en el presente trabajo sigue la metodología establecida por el World Management Survey. Sobre una muestra de empresas que desarrollan su actividad en la Comunidad Autónoma de Aragón se ha creado una base de datos con las distintas prácticas de gestión y estrategias organizacionales, así como con variables sectoriales y datos de rendimiento organizacional observadas en cada una de ellas. La base de datos generada incluye a 150 empresas y 68 variables observadas en cada una de ellas, lo que supone un total de 10.200 datos cuantitativos. A partir de dichas observaciones, se han analizado las interrelaciones entre las variables organizacionales y de gestión presentes, así como su asociación con la performance organizacional. La investigación pretende realizar un análisis multidimensional de los factores determinantes de la excelencia y del éxito organizacional, al tiempo que pretende ofrecer un conjunto de variables, factores, prácticas y características concretas asociadas a una performance superior que puedan ser aplicadas por empresas e instituciones.

Se considera necesario centrar la atención en un aspecto clave del diseño organizativo, considerado también en trabajos del World Management Survey, como es la descentralización. Para ello, en primer lugar, es necesario proponer y contrastar un nuevo modelo de medida del constructo Nivel de Descentralización, inspirado en el desarrollado inicialmente por el World Management Survey. Y, a continuación, es preciso proponer, justificar y contrastar nuevas hipótesis entre diferentes constructos, de forma que se genere un nuevo modelo teórico de los determinantes de la descentralización en las organizaciones, con capacidad tanto explicativa como predictiva, que incluya, a su vez, su relación con la Calidad de la Gestión y la Performance.

De acuerdo con la investigación desarrollada en la Universidad de Murcia, por Velandia Mesa (2021), en el enfoque de la investigación se analizaron diferentes enfoques y paradigmas que permitieron construir una aproximación teórica y metodológica, que condujo la investigación a un terreno direccionado y con una perspectiva clara frente al fenómeno de estudio.

El enfoque del estudio, orientado a la reconstrucción de prácticas educativas y resolución de problemas, implementa sus bases desde un paradigma crítico como construccionismo social, pero no es ajeno a los métodos basados desde un enfoque empírico-analítico, métodos experimentales e indicadores que evidencien intervenciones eficientes y eficaces. Fundamentados en la construcción teórico-conceptual de esta corriente de pensamiento, se pretende desarrollar procesos de investigación educativa como parte de una ciencia social, considerando un diálogo permanente entre lo teórico y lo pragmático.

La finalidad de este trabajo responde a la voluntad de articular los procesos de investigación formativa a través de la sistematización de experiencias y el uso de tecnologías, transfiriendo los resultados del estudio a la práctica pedagógica. Este ejercicio de reflexión basado en la investigación evaluativa pretende aportar grandes potencialidades, de modo que el análisis de necesidades contextuales, el diseño de programa de formación, la implementación y su valoración, como aporte a la construcción de alternativas para el desarrollo del aprendizaje ubicuo en el campo de la investigación formativa.

Asimismo, se presenta el trabajo de investigación efectuado en la universidad César Vallejo, presentada por Aguilar Calero (2019), con el objetivo de demostrar que la gestión de procesos administrativos y las relaciones interpersonales inciden positivamente en el compromiso organizacional en la Municipalidad de Puente Piedra.

Conclusiones

Este artículo destaca la importancia de sistematizar los procesos administrativos en las instituciones educativas para mejorar su eficiencia y la toma de decisiones. La investigación, que se apoyó en una metodología cualitativa y un estudio de caso, mostró que implementar estrategias de sistematización, como la organización,

documentación y uso de herramientas tecnológicas, genera beneficios significativos. Entre ellos, una gestión más fluida, acceso inmediato a la información, mayor seguridad y transparencia, así como una mejor planificación y evaluación de las actividades institucionales. Además, la sistematización favorece la comunicación, el trabajo en equipo y la mejora continua, contribuyendo a una educación de mayor calidad y a una comunidad educativa más participativa y confiada. En definitiva, transformar la experiencia en conocimiento ordenado y reflexivo permite fortalecer la gestión educativa y promover cambios sociales positivos.

A modo de conclusión, se puede apreciar que la sistematización de los procesos busca crear conocimientos acerca de los procesos realizados en el ámbito administrativo, para permitir la autoevaluación y actuar sobre aquello que hay que mejorar. Por ello, este tipo de sistematización pretende construir espacios nuevos de reconocimiento que le permitan tanto al gestor como a todo el centro educativo estimar de forma ecuaníme todos los espacios de la práctica educativa y de esta manera los usuarios poder tener mejor y mayor conexión en la relación escuela comunidad.

Referencias bibliográficas

- Abascal Fernández, E. y Grande Esteban, I. (2005). *Análisis de encuestas*. ESIC Editorial. <https://books.google.com.pe/books?id=gFczOOiwRSgC>
- Aguilar Calero, C. P. (2019). *Gestión de procesos administrativos, compromiso organizacional y relaciones interpersonales en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018* [Tesis doctoral. Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25622>
- Barbosa-Chacón, J. W., Barbosa Herrera, J. C. y Rodríguez Villabona, M. (2015). Concepto, enfoque y justificación de la sistematización de experiencias educativas. *Perfiles Educativos*, 37(149), 130-149. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13239889008>
- Botero, C. (2009). *Cinco tendencias claves en la gestión educativa*. <https://gestioneducativa.net/desde-la-vision-de-carlos-botero-para-el-exito-de-la-gestion-educativa-liderar-las-escuelas-para-transformar-la>
- Bustamante, M. G. (2016). *La sistematización de experiencias en trabajo social como propuesta metodológica para la práctica profesional* [Tesis de grado. Universidad de Cuenca]. <https://rest-dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/25574/1/tesis.pdf>
- Chiavenato, I. (2001). *Administración: Teoría, proceso y práctica* (3ª ed.). McGraw-Hill Education.
- Fayol, H. (1916). *Administración industrial y general*. Herrero Hermanos. https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/admc3b3n_ind_y_general001.pdf

- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill Education. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Metodologia-de-la-investigacion-6ta-Edicion.pdf>
- Llor Sánchez, J. K., Chóez Calle, J. E. y Maldonado Zuñiga, K. (2021). Plataformas virtuales y su impacto en el proceso de enseñanza-aprendizaje. *UNESUM-Ciencias*, 5(3), 213-220. <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/454>
- Ministerio de Administración Pública (2014). *Modelo de gestión de los servicios públicos*. https://www.oas.org/es/sap/dgpe/innovacion/informe_sobre_rep_dominicana.pdf
- Ministerio de Administración Pública (2023). *Informe SISMAP Gestión Pública 4to. Trimestre 2023. Sistema de Monitoreo de la Administración Pública*. <https://www.sismap.gob.do/GestionPublica/uploads/Informes/Informe%20SISMAP%20Gesti%C3%B3n%20P%C3%ABlica%204to.%20Trimestre%202023.pdf>
- Navarro-Asencio, E., Jiménez-García, E., Rappoport-Redondo, S. y Thoilliez-Ruano, B. (2017). *Fundamentos de la investigación y la innovación educativa*. UNIR Editorial. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=744530>
- Panduro Rocha, J. E. (2023). *El control interno y los procedimientos de gestión administrativa en la Institución Educativa Pública San Francisco-B*. [Tesis de maestría. Universidad Nacional de Ucayali]. <https://repositorio.unu.edu.pe/handle/20.500.13024/908>
- Pérez Calle, R. D. (2023). *Identificación de los determinantes de la calidad de la gestión, del nivel de descentralización y de la performance organizacional*. [Tesis doctoral. Universidad de Zaragoza]. <https://zaguan.unizar.es/record/124337>
- Rodríguez Campusano, G. V. (2025). *Encuesta Sistematización de los procesos administrativos en la gestión educativa centros del distrito 15-05 Herrera República Dominicana*. [Trabajo de investigación].
- Ruiz Muñoz, M. (2020). Paulo Freire y su legado político pedagógico en la sistematización de experiencias emancipatorias. *Revista de Educación*, (21), 27-44. <https://www.google.com/search?q=https://revistascientificas.filo.uba.ar/index.php/ice/article/view/10200>

- Velandia Mesa, C. R. (2021). *La investigación formativa a través de la sistematización de experiencias en ambientes u-learning*. [Tesis doctoral. Universidad de Murcia]. <https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/111202>
- Zayas, F. (2017). Tecnologías de la información y la comunicación y enseñanza de la Lengua y Literatura. *Revista de Educación*, (352), 253-274. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3695073>

Declaración de conflictos de interés: La autora labora en la institución objeto de estudio; sin embargo, los datos se analizaron bajo criterios científicos neutrales para evitar sesgos.

Declaración de autoría: La autora declara ser la única responsable de la concepción, ejecución, análisis de datos y redacción integral del presente manuscrito.