



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

MODALIDAD: PROYECTO DE TITULACIÓN CON COMPONENTES DE INVESTIGACIÓN APLICADA Y/O DESARROLLO

Título:

“La aplicación de las TICS para el seguimiento y control del cumplimiento de proyectos en el Registro de la Propiedad del cantón Latacunga”

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Magíster en Administración Pública

Autor:

Maisincho Chilingua Néstor Adrián Lic.

Tutor:

Jácome Lara Ibett Mariela PhD.

LATACUNGA –ECUADOR

2023

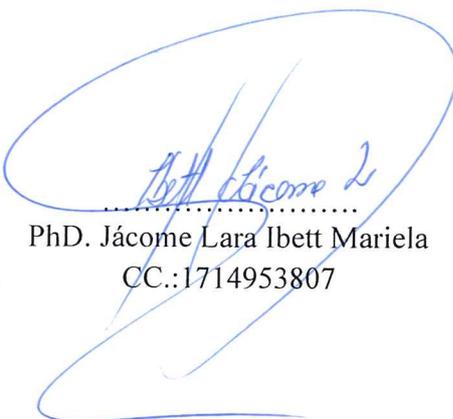
APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “La aplicación de las TICS para el seguimiento y control del cumplimiento de proyectos en el Registro de la Propiedad del cantón Latacunga, presentado por Maisincho Chiquinga Néstor Adrián, para optar por el título Magíster en Administración Pública

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y se considera que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación para la valoración por parte del Tribunal de Lectores que se designe y su exposición y defensa pública.

Latacunga, abril, 2023



PhD. Jácome Lara Ibett Mariela
CC.:1714953807

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación: “La aplicación de las TIC’s para el seguimiento y control del cumplimiento de proyectos en el Registro de la Propiedad del cantón Latacunga, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, previo a la obtención del título de Magíster en Administración Pública; el presente trabajo reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la exposición y defensa.

Latacunga, abril, 2023

.....
PHD. Milton Marcelo Cárdenas
C.I. 0501810337
Presidente del tribunal

.....
MSC. Yadira Borja
C.I. 0502786833
Lector 2

.....
MBA. Sandra María Villamarín Álvarez
C.I. 0502341522
Lector 3

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo de investigación a mi familia, quienes han sido mi pilar y mi fuerza en todo momento.

En especial, agradezco a mi padre y madre, Néstor y Susana, por su amor incondicional y por guiarme con sus enseñanzas y valores que me han llevado a ser la persona que soy hoy.

A mis hermanos, Ximena y Jostin, les agradezco por su apoyo y motivación constante, y a mis sobrinos por su cariño y respaldo en todo este proceso. Este logro es también de ustedes, gracias por ser mi fuente de inspiración y motivación.

Adrián

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi agradecimiento a Dios por todas las bendiciones que ha permitido en mi vida, y por poner a las personas correctas en el tiempo correcto.

Gracias a todos mis maestros quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional.

Gracias a mi querida institución Universidad Técnica de Cotopaxi por una vez más abrirme las puertas y permitirme cumplir un logro más.

Finalmente quiero expresar mi profundo agradecimiento a mi tutora la PhD. Ibett Jácome Lara por su predisposición y su ayuda durante este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo.

Néstor Adrián Maisincho Chilibingga

RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA

Quien suscribe, declara que asume la autoría de los contenidos y los resultados obtenidos en el presente Trabajo de Titulación.

Latacunga, abril, 2023



.....
Néstor Adrián Maisincho Chiliquina

C.C. 050242910-3

RENUNCIA DE DERECHOS

Quien suscribe, cede los derechos de autoría intelectual total y/o parcial del presente trabajo de titulación a la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Latacunga, abril, 2023


.....
Néstor Adrián Maisincho Chiliquinga
C.C. 050242910-3

AVAL DEL PRESIDENTE

Quien suscribe, declara que el presente Trabajo de Titulación: “La aplicación de las TIC’s para el seguimiento y control del cumplimiento de proyectos en el Registro de la Propiedad del cantón Latacunga, contiene las correcciones a las observaciones realizadas por los miembros del tribunal en la predefensa.

Latacunga, abril, 2023



.....
PHD. Milton Marcelo Cardenas
C.C. 0501810337

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Título: La aplicación de las TIC's para el seguimiento y control del cumplimiento de proyectos en el Registro de la Propiedad del cantón Latacunga

Autor: Maisincho Chilibingua Néstor Adrián
Tutor: Ibett Jácome PhD.

RESUMEN

El uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la gestión de proyectos ha ganado relevancia en el ámbito público. De tal manera que el presente trabajo investigativo se encaminó en determinar los factores que interfieren en el normal desenvolvimiento del uso de las TICs para el control y cumplimiento de proyectos en el Registro de la Propiedad del cantón Latacunga. La investigación adopta un enfoque cuantitativo, en el que se recopilan y analizan datos numéricos para examinar el conocimiento y la aplicación de las TIC en la gestión de proyectos dentro de la institución. Para ello, se utilizó la técnica de la encuesta para recopilar la información. Los datos recopilados fueron procesados utilizando el software SPSS y analizados mediante estadística descriptiva para obtener una comprensión detallada del tema planteado. Los hallazgos revelan que la aplicación de las TIC ha tenido un impacto positivo en la gestión administrativa de la entidad, mejorando la eficiencia, la transparencia y la calidad en la entrega de servicios a los ciudadanos. Sin embargo, se ha evidenciado una carencia de conocimiento en la aplicación de herramientas tecnológicas por parte de los funcionarios del Registro de la Propiedad, así como la falta de familiaridad con los procesos metodológicos necesarios para la realización del POA institucional. Las conclusiones establecen que es necesario proporcionar capacitación y formación en el uso de las TIC's para los servidores públicos que actualmente laboran en esta dependencia, ya que los funcionarios carecen del conocimiento suficiente para realizar sus actividades mediante estas herramientas de manera adecuada. Esto puede limitar su capacidad para aprovechar al máximo las tecnologías disponibles, lo que puede resultar en desafíos en la gestión y control de proyectos. Con base a los hallazgos se estableció una propuesta de capacitación en el uso de TIC's para mejorar la eficiencia y eficacia en los servicios brindados.

PALABRAS CLAVE: Tecnologías de información y comunicación (TIC); Gestión de proyectos; Seguimiento y control.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Title: THE APPLICATION OF ICTs FOR THE MONITORING AND CONTROL OF PROJECT COMPLIANCE IN THE PROPERTY REGISTRY OF THE LATACUNGA CITY.

Author: Maisincho Chiliquina Néstor Adrián

Tutor: Ibett Jácome PhD.

ABSTRACT

The use of Information and Communication Technologies (ICT) in project management has gained relevance in the public sphere. In such a way that the present investigative work was directed to determine the factors that interfere in the normal development of the use of tics for the control and fulfillment of projects in the Property Registry of Latacunga city. The research adopts a quantitative approach, in which numerical data was collected and analyzed to examine the knowledge and application of ICT in project management within the establishment. For this, the survey technique was used to collect the information. The collected data was processed using the SPSS software and analyzed by descriptive statistics to obtain a detailed understanding of the issue raised. The findings reveal that the application of ICT has had a positive impact on the administrative management of the institution, improving efficiency, transparency and quality in the delivery of services to citizens. However, there has been evidence of a lack of knowledge in the application of technological tools by officials of the Property Registry, as well as a lack of familiarity with the methodological processes necessary to carry out the institutional POA. The conclusions highlighted that it is necessary to provide training and education in the use of ICTs for public servants who currently work in this unit, since officials lack sufficient knowledge to carry out their activities using these tools effectively. This can limit your ability to take full advantage of available technologies, which can result in project management and control challenges. Based on the results, a training proposal was established in the use of ICTs to improve the efficiency and effectiveness of the services provided.

KEY WORDS: Information and communication technologies (ICT); Project management; Monitoring and control.

Margarita Patricia Munte Nuñez con cédula de identidad número: 0503268229
Magíster en Lingüística Aplicada a la Enseñanza del Idioma Inglés como Lengua
Extranjera con número de registro de la SENESCYT: 1020-2021-2403667;
CERTIFICO haber revisado y aprobado la Traducción al idioma inglés del resumen
del trabajo de investigación con el título: La aplicación de las TICS para el
seguimiento y control del cumplimiento de proyectos en el Registro de la Propiedad
del cantón Latacunga de: Néstor Adrián Maisincho Chilibuina, aspirante a Magister
en Administración Pública.

Latacunga, Abril, 2023



.....
M. Sc. Margarita Patricia Munte Nuñez

0503268229

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INFORMACIÓN GENERAL:	1
INTRODUCCIÓN.....	1
Planteamiento del problema	5
Formulación del problema de investigación.....	7
Objetivo General.....	7
Objetivos específicos:	7
Preguntas Científicas de la Investigación.....	7
CAPITULO I.....	9
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9
1. Antecedentes	9
1.2. Tecnologías de la Información y Comunicación TIC´S	14
1.2.1. Características de las TICS	16
1.3. Administración y gestión pública	17
1.3.1. Planeación pública estratégica.....	18
1.3.2.1. Etapas del control en los procesos administrativos.....	23
Fases mecánicas	23
Fases dinámicas	24
1.2. Rol de las TIC en la gestión pública	27
1.4.1. Importancia de las TIC en los procesos administrativos.	30
1.4.2. Beneficios del uso de las TIC en los procesos administrativos.	30
1.4.3. Ventajas de las TIC´S en la administración pública	31
CAPÍTULO II.....	32
2. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	32
2.1.Enfoque de la investigación	32
2.2.Modalidad	32
2.3. Tipos de la investigación	33

2.4. Investigación Exploratoria.....	33
2.5. Investigación Descriptiva.....	34
2.6. Investigación no experimental:.....	34
2.7. Métodos	35
2.8. Método Deductivo.	35
2.9. Método Analítico.	35
2.10. Método Sintético	36
2.11. Técnicas de Investigación.	36
Encuesta	36
Cuestionario.	36
2.12. Población.....	36
2.13. Muestra.....	37
2.14. Contextualización.....	38
2.15. Proceso de recolección de los datos	40
2.16. Validez de los Instrumentos	42
2.17. Confiabilidad del instrumento.....	43
2.18. Resultados del diagnóstico de la situación actual	45
2.19. Análisis general de la encuesta receptada a los funcionarios del Registro de la Propiedad del cantón Latacunga.....	45
CAPITULO III	63
3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	63
3.1.1. Resultado general de la encuesta a los funcionarios	72
4. DISCUSIÓN	74
5. PROPUESTA.....	75
5.1. Título de la propuesta	75
5.2. Objetivos de la propuesta.....	75
5.3. Objetivo general.....	75

5.4.	Justificación de la propuesta	75
5.5.	Beneficiarios	76
5.6.	Causas	77
5.7.	Desarrollo de la propuesta	77
5.8.	Actividades de seguimiento	79
5.9.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	81
5.10.	Conclusiones	81
5.11.	Recomendaciones	81
6.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	82
7.	ANEXOS	90

INFORMACIÓN GENERAL:

Título del Proyecto: La aplicación de las TICS para el seguimiento y control del cumplimiento de proyectos en el Registro de la Propiedad del cantón Latacunga.

Línea de investigación: Administración y Economía para el Desarrollo Humano y Social

Modalidad: Proyecto de Titulación con componentes de Investigación aplicada y/o desarrollo

INTRODUCCIÓN

La incorporación de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) tiene su apareamiento desde finales del siglo pasado, las mismas que han producido, a escala mundial, importantes y prometedores cambios en todo los sectores, sea privado o público, es así que son eficaces desde la forma de organización personal e institucional hasta los procesos de comunicación, de convivencia y aprendizaje y, por ende, en el ámbito laboral, que han tenido una gran acogida y son adoptadas en todo el mundo.

Según Carneiro, (2021). Manifiesta que:

La implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) han representado importantes cambios empresariales, sea privado o público, ya que, permite digitalizar la forma de organización y gestión administrativa e institucional desde los procesos de efectivización hasta los de comunicación agilizando los tiempos de respuesta (Carneiro, 2021).

Los avances tecnológicos han representado un gran avance para la gestión institucional pública, ya que no solo permiten transformar las formas comunicarse e informar, sino también en la manera de producir información y de responder. El desarrollo de sistemas de control interno ha representado grandes desafíos que involucran el apersonamiento de los funcionarios públicos por mejorar el sistema. En este sentido, (Molina et al., 2020) señala que: “la digitalización se produce por la

implementación de un sistema que transforma la mente y la forma cotidiana de generación, agilizando respuestas y mejorando la calidad, elementos fundamentales para las instituciones del estado” (p. 482).

Según Ávila (2014) citando a Llodrà (2009) manifiestan que

La adopción del uso de las TIC en la administración pública implica, como mínimo: dotar de infraestructuras tecnológicas y de acceso a éstas, tanto a la administración como a la ciudadanía; organizar toda la información disponible; establecer canales de comunicación con formas de participación activa entre la administración y la ciudadanía; gestionar la capacidad de escuchar a la ciudadanía; disponer todos los trámites que una persona, empresa o institución pública necesita realizar con la administración; cooperar con otras administraciones para simplificar de cara a la ciudadanía las gestiones con la administración, así como asegurar la identificación precisa del ciudadano que se pone en contacto con la administración en forma digital y la veracidad de los datos que se tramitan dentro de los marcos de confidencialidad y confianza adecuados para cada tipo de interacción (Llodrà Riera, 2009).

Es así que, la automatización de procesos relacionadas con la mejora institucional genera un valor agregado aún más en las instituciones públicas que están obligadas a brindar un servicio rápido y eficiente, por ello, el uso de las herramientas digitales en la administración pública fortalece el acceso a la información y la calidad de los servicios públicos a través del gobierno electrónico en los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) provinciales del Ecuador.

Cabe mencionar, las TIC's poseen un rol preponderante en la transformación y modernización de las entidades gubernamentales que dirigen el estado. Al respecto se han realizado varios estudios que proponen a las instituciones públicas adoptar programas de modernización en la gestión pública y en los esfuerzos de incorporación de tecnologías para la solución de conflictos sociales. Rojas (2017) señala que “las administraciones públicas están utilizando las redes sociales para mejorar la relación con los ciudadanos, ya que éstas permiten incrementar la participación, la transparencia y la colaboración en su relación con los ciudadanos”

(p. 27). Como respuesta a esta situación, diferentes guías y metodologías de gestión de proyectos han sido propuestas, con diferentes grados de aplicación en el ámbito del sector público. Las mismas definen un conjunto de métodos, técnicas, procedimientos, reglas, plantillas y las mejores prácticas utilizadas en la gestión de un proyecto.

En el GAD Municipal del cantón Latacunga, aún no se ha implementado en la planificación y la administración pública el manejo de las TIC's, ocasionando retrasos en el cumplimiento de procesos y actividades laborales de los funcionarios. Es fundamental la implementación de herramientas digitales y la capacitación sobre los métodos de acceso a nuevas tecnologías para ayudar a transformar y acelerar los procesos de desarrollo que la ciudadanía necesita y requiere en los diferentes campos organizacionales de una institución.

El Registro de la Propiedad es una institución adscrita a la ilustre municipalidad encargada de registrar y controlar los bienes inmuebles y derechos reales, garantizando la seguridad jurídica de la propiedad. El cumplimiento de proyectos en esta institución implica un conjunto de procesos complejos que involucran la revisión y seguimiento de documentación, la verificación de requisitos y plazos, la actualización de bases de datos, entre otros. La implementación de las TICs en estos procesos puede ofrecer beneficios significativos en términos de eficiencia, transparencia y calidad en la gestión de proyectos.

En el cantón Latacunga, el Registro de la Propiedad juega un papel fundamental en la administración de la propiedad. Sin embargo, como en muchas otras instituciones gubernamentales, el control y seguimiento de proyectos puede enfrentar desafíos relacionados con la falta de integración tecnológica, la complejidad de los procesos, la falta de transparencia y la necesidad de agilizar la gestión para mejorar la atención a los ciudadanos.

Ante este contexto, la aplicación de las TICs en el seguimiento y control del cumplimiento de proyectos en el Registro de la Propiedad del cantón Latacunga se presenta como una oportunidad para mejorar la eficiencia y transparencia en la

gestión de la propiedad.

Justificación

El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's) ha evolucionado en la administración pública, mejorando los sistemas de almacenamiento y empleo de información, lo cual juega un rol importante en los procesos administrativos y de gestión. La incorporación de las TIC's para la automatización de los sistemas fomenta la transparencia en la función pública, mejora la comunicación y la atención a la ciudadanía, ofreciendo un servicio público eficiente y eficaz a la comunidad, que requiere una atención de calidad y con calidez. Sin embargo, la implementación de estas tecnologías puede enfrentar resistencia al cambio por parte de los funcionarios, debido a la necesidad de contar con capacitación suficiente a los programas específicos que diversifiquen la labor y sean de respuesta inmediata.

Este trabajo investigativo es relevante y pertinente, ya que permite a la sociedad y la comunidad en general del cantón Latacunga conocer las ventajas que ofrecen las TIC's a través de las plataformas sistematizadas de gobierno en línea. Estas plataformas permiten ejecutar consultas, realizar procedimientos, gestiones y trámites, entre otros, y también permiten a los usuarios conocer las políticas, lineamientos y normativas, generando la agenda pública electrónicamente. Esto facilita que la colectividad conozca los trámites y pasos que deben realizar, ahorrando tiempo y recursos a los potenciales usuarios del Registro de la Propiedad.

Por lo tanto, este trabajo se justifica plenamente, ya que pretende mejorar la imagen del Registro de la Propiedad del cantón Latacunga ante la ciudadanía, brindando un mejor servicio a través de las TIC's, en respuesta a la demanda actual de servicios de excelencia y rapidez. Además, desde el punto de vista teórico, este estudio servirá como antecedente para futuras investigaciones en la línea de Innovación Tecnológica en la Administración.

Planteamiento del problema

La digitalización en los procesos de administración y gestión pública hoy por hoy se encuentra en auge, por ende, es fundamental que las instituciones se adapten a la nueva realidad tecnológica. De acuerdo con Casa (2020) la digitalización consiste en transformar la gestión interna empresarial para orientarla a varias facetas del negocio hacia el entorno digital que permitan agilizar los procesos satisfaciendo las necesidades de públicos internos y externos, de ahí su importancia ya que, ayuda a mejorar los tiempos de respuesta y entrega institucional a los clientes fortaleciendo la calidad de atención y servicio. Más aún en las instituciones de servicio público, pues tienen como principio fundamental de gobernanza aligerar procesos internos para elevar la percepción del ciudadano en cuanto a: la calidad de atención, tiempos de respuesta y solución de conflictos.

La pandemia del coronavirus (Covid-19) intensificó las exigencias de las instituciones y servicios públicos para mejorar los tiempos de atención de la ciudadanía como un indicador de calidad institucional que eliminen la burocracia. Pese a ello, en materia de gobernanza pública, las instituciones no están respondiendo a ese aumento de las aspiraciones “en la mayoría de los países de América Latina, la desconfianza y la insatisfacción se están agravando, y aumenta el descontento social por el aumento de burocracia y la falta de calidad en el servicio” (OECD, 2021). Motivo por el cual, disminuye el valor porcentual de percepción de los ciudadanos frente a la agilización de procesos de instituciones públicas. Este fenómeno incide, a su vez, en la credibilidad y satisfacción de los servicios públicos ante la respuesta de las demandas sociales.

En el año 2021, el medio de comunicación digital Cotopaxi Noticias publicó un titular “Retrasos en los procesos del Registro de la Propiedad del GADM causa malestar” aludiendo a varias denuncias ciudadanas sobre la lentitud identificada en los procesos de la institución exhibiendo las falencias administrativas en: calidad, respuesta institución y solución de problemas, ya que, los ciudadanos resaltaban la falta de estos importantes elementos en la atención recibida. En los últimos años, la

percepción de laticungueño por la agilidad y control en los procesos de servicio público ha ido en declive sometiendo a la institución a una presión inédita por identificar herramientas de digitalización proporcionales con la evolución de las exigencias de la actual sociedad en materia de políticas públicas. En tal sentido contexto, la transformación digital conlleva nuevos e importantes desafíos, pero a su vez es una oportunidad para reforzar el pacto social entre ciudadanía y Estado.

A pesar de los avances en tecnología y la creciente importancia de las TIC en la gestión de proyectos, aún existen desafíos en la implementación efectiva de estas herramientas en instituciones como el Registro de la Propiedad del cantón Latacunga. Esto puede resultar en una gestión ineficiente de los proyectos y un incumplimiento de los objetivos. Por lo tanto, surge la necesidad de investigar cómo las TIC pueden ser aplicadas en el Registro de la Propiedad del cantón Latacunga para mejorar el seguimiento y control del cumplimiento de proyectos.

Las TIC ofrecen una amplia gama de herramientas y soluciones que pueden mejorar significativamente la eficiencia y eficacia en el seguimiento y control del cumplimiento de proyectos. Sin embargo, la selección e implementación adecuada de estas herramientas puede ser un desafío. Es necesario evaluar las herramientas tecnológicas disponibles y seleccionar las más adecuadas en función de los requisitos y necesidades específicos del Registro de la Propiedad del cantón Latacunga.

Además, es importante tener en cuenta que la implementación efectiva de las TIC no solo depende de la selección adecuada de herramientas, sino también de la capacitación y el compromiso del personal para utilizarlas correctamente. Por lo tanto, es necesario desarrollar estrategias para fomentar el uso efectivo de las TIC en el seguimiento y control del cumplimiento de proyectos.

En resumen, el problema a investigar es cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el seguimiento y control del cumplimiento de proyectos en el Registro de la Propiedad del cantón Latacunga. Esto incluye la identificación y selección adecuada de herramientas tecnológicas, así como el desarrollo de estrategias para fomentar su uso efectivo.

Formulación del problema de investigación

¿Qué factores interfieren en el normal desenvolvimiento del uso de las tics para el para el control y cumplimiento de proyectos en el Registro de la Propiedad del cantón Latacunga para el periodo 2023?

Objetivo General

- Determinar los factores que interfieren en el normal desenvolvimiento del uso de las tics para el control y cumplimiento de proyectos en el Registro de la Propiedad del cantón Latacunga.

Objetivos específicos:

- Fundamentar teóricamente los conceptos relacionados a la investigación.
- Identificar los factores que interfieren en el normal desenvolvimiento del uso de las tics en el Registro de la Propiedad del cantón Latacunga para el control y cumplimiento de proyectos.
- Plantear una propuesta efectiva para fomentar la capacitación y actualización en el uso de herramientas TIC dentro del Registro de la Propiedad del cantón Latacunga

Preguntas Científicas de la Investigación

¿Cómo la fundamentación teórica puede proporcionar una visión clara de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) que se pretenden incorporar en el Registro de la Propiedad del cantón Latacunga?

¿Se están utilizando actualmente herramientas tecnológicas efectivas para el control y cumplimiento de proyectos en el Registro de la Propiedad del cantón Latacunga?

¿Cómo se pueden proponer estrategias que aborden eficazmente los factores que interfieren en el normal desenvolvimiento del uso de las TIC en el Registro de la Propiedad del cantón Latacunga?

Tabla 1.

Sistema de tareas en relación con los objetivos específicos trazados

.Objetivos específicos	Tareas
Fundamentar teóricamente los conceptos relacionados a la investigación.	<ul style="list-style-type: none">● Sistematizar la información● Recolectar de información a través de una revisión bibliográfica exhaustiva.
Identificar los factores que interfieren en el normal desenvolvimiento del uso de las tics en el Registro de la Propiedad del cantón Latacunga para el control y cumplimiento de proyectos.	<ul style="list-style-type: none">● Diagnosticar los factores que interfieren en el normal desenvolvimiento del uso de las tics● Aplicar de instrumentos de investigación.
Plantear una propuesta efectiva para fomentar la capacitación y actualización en el uso de herramientas TIC dentro del Registro de la Propiedad del cantón Latacunga	<ul style="list-style-type: none">● Planteamiento de estrategias para promover la capacitación y actualización en el uso de la TIC por parte de los funcionarios

Nota. La tabla muestra la correlación de los objetivos específicos a través de la aplicación de tareas específicas.

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO I

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1. Antecedentes

La implementación de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en los últimos años se ha producido a una gran escala en todos los ámbitos ya sean privados o públicos que han permitido brindar una organización personal e institucional desde el proceso comunicacional, laboral y de mejoras internas en la gestión institucional, por lo que se ha convertido en un proceso de transformación digital fundamental para asegurar la competitividad y calidad en el servicio de las empresas.

Es así como, Delia Ávila Barrios en el año 2014, presento un artículo de investigación denominado “El uso de las tics en el entorno de la nueva gestión pública mexicana”, para la Revista Venezolana de Gerencia cuyo objetivo fue analizar las tecnologías de la información y comunicación ha posibilitado el incremento de la productividad, disminuyendo los esfuerzos humanos en dicho sector y aumentando la mejora en la gestión desde su aplicación en todas las áreas, esto ha motivado a que al desarrollo de estrategias que derivan de los esfuerzos tecnológicos orientados exclusivamente a la creación de grandes canales de información. El proyecto de investigación trató de demostrar empíricamente, empleando el enfoque del Índice de Funcionalidad estatal para México, cómo el uso de tecnologías contribuye al desarrollo de la Nueva Gestión Pública, con el objetivo de comprobar que el aporte de las tecnologías ha representado el valor principal a través del valor dominante: la innovación. Ávila (2014) con la investigación logró determinar lo siguiente:

“La presente investigación partió de la idea fundamental aplicada en países vanguardistas, entre ellos varios latinoamericanos, de que la informática y su consecuente desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en las labores cotidianas debe ser visto como educación y capacitación, lo cual amplía el ámbito de su aplicación y lo convierte en Tecnologías de la Información y el Conocimiento (TIC’s). Así, al hablar de estas innovaciones implica hablar de la necesidad de recursos humanos capacitados, de los cambios en la forma de trabajar y los nuevos empleos, de las nuevas posibilidades de desarrollo individual y hasta de aprendizaje con la inserción de la computadora; por tanto, hablar de TIC’s es hablar de cambio y educación. La conclusión que podemos obtener para los países en vías de desarrollo, y de manera particular para Latinoamérica, es que la verdadera agregación de valor por las vías de eficiencia y productividad ha estado estancada, la innovación tecnológica es prácticamente nula y se utilizan tecnologías obsoletas comparadas con las tecnologías de punta de las economías desarrolladas. Sin inversión en capital, infraestructura, innovación o mejoras en las condiciones comerciales, las únicas herramientas para generar competitividad con las que se puede contar son políticas de carácter fiscal o monetario cuando, en sentido estricto, estas alternativas deberían acompañar, pero no inducir el comportamiento de los agentes” (pp. 283-284).

El antecedente previo evidencia que esta temática ha sido abordada exitosamente en otros contextos, fortaleciendo la fundamentación teórica de la investigación. Esto permite argumentar de manera más sólida la relevancia de conocer muy bien las TIC en el seguimiento y control de proyectos en el Registro de la Propiedad del cantón Latacunga.

Por otro lado, Carolina Morales en el año 2016 presentó un Proyecto de Trabajo de Graduación. Modalidad: TEMI. Trabajo Estructurado de Manera para la Universidad Técnica de Ambato denominado “Análisis del acceso de la ciudadanía a los servicios públicos según el Plan Nacional de Gobierno electrónico en el Gobierno Provincial de Tungurahua” el cual tuvo como objetivo analizar la plataforma del portal de gobierno electrónico del consejo provincial de Tungurahua y sus estrategias de TICS

para la mejora del servicio, cuya finalidad fue definir los puntos débiles que posee dicha plataforma de acuerdo con el rendimiento, velocidad y utilización ciudadana, asimismo, de la administración de los contenidos publicados, para minimizar el tiempo de consulta en línea promoviendo el cumplimiento de las normas existentes para la administración de un portal electrónico basado en la ley de gobierno electrónico.

En dichos proyectos se empleó una investigación de campo y una modalidad bibliográfica documental a través de la utilización de un conjunto de técnicas como la observación y la encuesta, a fin de facilitar el análisis de las falencias del portal. La metodología de las herramientas WAI fue la base principal para el análisis de las etapas de la construcción de la información del portal web; el planteamiento de dichas herramientas le permitió a la investigadora identificar los puntos débiles y confirmar las debilidades del portal en diferentes etapas como son tipografía, calidad y veracidad de información participación ciudadana.

En el mismo contexto, Morales (2016) logró determinar:

“El portal del Gobierno Provincial de Tungurahua tiene un acceso limitado debido a varias debilidades que impiden que los ciudadanos hagan un buen uso de su servicio, una de las razones más importantes es la falta de conocimiento de las tecnologías de la información ya que no ha tenido un impacto positivo en los ciudadanos de Tungurahua, el desconocimiento es notorio en cuanto a la definición de portal electrónico y sus servicios, los ciudadanos que tienen acceso a este no saben cómo utilizar ni saben los servicios que ofrecen ya que acceden de diferentes dispositivos alterando la funcionalidad y el rendimiento del portal. Según el análisis realizado se pudo notar que el portal no tiene opciones para ayudar a personas con discapacidad a hacer uso de mismo, cuenta con un bajo rendimiento si se abre el portal en navegadores desde dispositivos móviles, posee errores de HTML. Se debe tomar en cuenta que el desarrollo tecnológico en los últimos años ha sido de gran importancia, y en este sentido Ecuador ha quedado postergado, por lo que es necesario que el Gobierno incorpore estrategias que facilite el buen ejercicio de sus actividades,

pudiendo ser reflejado por medio del gobierno electrónico que es donde se podrá reflejar el trabajo realizado por parte de la administración pública ante los ciudadanos” (p. 128).

Este antecedente aporta evidencia empírica de la importancia de las TIC en la mejora de servicios públicos y puede respaldar la propuesta de utilizarlas para el seguimiento y control de proyectos en el Registro de la Propiedad del cantón Latacunga.

Mientras que, Elba Acuña en el año 2022, presentó un proyecto de investigación previo a la obtención del título de Magister en Administración de Pública de la Universidad Católica denominado Gobierno electrónico al servicio público del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jipijapa, previo a la obtención del título de Magister en Administración de Pública. En dicho estudio mencionó que la presencia de las tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's) han generado un nuevo paradigma en la administración pública que ha permitido establecer una gestión pública, eficaz, eficiente, transparente y de participación ciudadana. El gobierno electrónico a nivel de gobierno local en el Ecuador aún sigue siendo un desafío que todas las entidades públicas deben hacerle frente. El propósito principal de la investigación fue alinear las políticas del gobierno electrónico con el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jipijapa a través de la determinación de los elementos, características, factores, normativas, actores, estructura organizacional y servicios públicos que ayude a determinar deficiencias y con ello, la existencia de una problemática sobre la escasa información y comunicación entre la institución y la ciudadanía, para ello la autora ha propuesto sentar base de un modelo de estrategia gobierno electrónico diseñado por el Banco Interamericano de desarrollo. Finalmente, la investigadora logró inferir que:

“Es real que durante los últimos años el gobierno electrónico se ha desarrollado a nivel mundial y que nuestro país ha implantado normativas legales para estar acorde y aplicar el nuevo paradigma de administración pública, pero en los gobiernos locales es deficiente sobre todo en la parte de transacción y participación ciudadana. Concretamente, es claro que los GAD municipales de Ecuador no tienen un modelo

de crecimiento, ni una planificación que les permita alcanzar un desarrollo adecuado y madurez del gobierno electrónico; todas las aplicaciones desarrolladas se enfocan en presentar información básica, basados en los modelos CEPAL donde existe una sola vía de información emergente – informativo y poca oferta de servicio público al ciudadano. La revisión de las fases del Gobierno Electrónico implementadas en el Municipio de Jipijapa permitió apreciar las falencias que mantiene dando como resultado una estructura débil que no permite alcanzar el objetivo principal del Plan de Gobierno Electrónico” (p. 64).

En síntesis, el estudio de Elba Acuña contribuye a la investigación al brindar datos relevantes acerca de las carencias y sugerencias de mejoras en la implementación del gobierno electrónico a nivel local en Ecuador, lo cual enriquece el análisis y la discusión en el contexto del tema planteado.

Finalmente, Doris Vega, en el año 2018 presentó un proyecto de titulación denominado “Herramientas de gestión de tecnologías de información y comunicación (TIC) y su incidencia en los sistemas de evaluación y control interno de las empresas del sector industrial reguladas por la Superintendencia de Compañías en la provincia de Cotopaxi periodo 2012-2016” para la Universidad Técnica de Ambato, la cual tuvo como objetivo analizar la relevancia que poseen las Herramientas de gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en relación con los parámetros de seguridad de los sistemas de información, además de determinar su incidencia en los sistemas de evaluación y control interno de las empresas del sector industrial reguladas por la Superintendencia de compañías en la provincia de Cotopaxi periodo 2012-2016. La investigación tuvo una metodología a través de fundamentos teóricos, conceptuales y legales aplicando una investigación la exploratoria y la descriptiva a través de encuestas.

El autor logró concluir que en las empresas encuestadas si emplean recursos tecnológicos en la gestión de procesos internos que apoyan el desarrollo de sus actividades, tanto en el ámbito administrativo, contable, financiero, de producción y calidad, como el programa: Fénix, BPM (Buenas Prácticas de Manufactura) y ERP

(Planificación de Recursos Empresariales) señalando que las herramientas de gestión les han permitido salvaguardar la información ante situaciones de riesgo y por medio de ellas tener un sistema de evaluación y control interno adecuado. Con ello, se puede determinar la correlación entre la mejor y control interno de procesos administrativos con la implementación de herramientas tecnológicas, como soporte en la mejora de la gestión institucional.

Estos resultados pueden ser relevantes para el presente trabajo investigativo, ya que sugieren que la implementación de estas herramientas posee un impacto positivo en la gestión de proyectos y el control interno en esta entidad.

1.2. Tecnologías de la Información y Comunicación TIC'S

Las Tecnologías de la información y comunicación son el conjunto de actividades de investigación, desarrollo, construcción, comercialización de productos y sistemas físicos y lógicos, fundamentados en la tecnología electrónica, ya sea en la producción y difusión de contenidos soportados electrónicamente y las aplicaciones de Internet. Rivas (2019) asegura que “el rápido desarrollo de las tecnologías de información y comunicaciones ha abierto nuevas oportunidades para mejorar significativamente la administración de justicia en los diferentes países que componen la unión” (p. 19).

Las tecnologías de la información y la comunicación han contribuido al acceso universal de la educación, igualdad, comercialización y disminución de tiempos de contacto y atención con calidad, facilitando a la mejorar de la integración, es así como, “la tecnología representa nuevos retos, especialmente en la educación, pues las TIC se han integrado en los procesos laborales a lo largo del tiempo, generando influencia en la adquisición y el fortalecimiento en la gestión interna de producción y externa de productos” (Martin et al., 2017, p. 151).

El impacto de las TIC en la mejoría de los procesos ha dependido de varios factores en los que aportan a la mejora de los procesos internos en una empresa, gracias a la automatización de actividades, se ha podido disminuir los tiempos de generación, atención y entrega, mejorando la calidad del servicio e incrementando la

competitividad en relación con otros mercados comerciales y de gestión pública.

De acuerdo con Martin et al., (2017) la información y comunicación han revolucionado la forma de transmitir y difundir los contenidos gracias a la creación de nuevas tecnologías, que facilitaron el intercambio de la información. Desde los años 70 inició la “era digital” y los avances científicos electrónicos impulsaron las TIC, que combinaban esencialmente la electrónica con el software. Actualmente las investigaciones y estudios han generado la convergencia de la electrónica, la informática y las telecomunicaciones, logrando la interconexión entre redes, y con ello la aparición total las TIC para el desarrollo de procesos automatizados.

En trabajo de las TIC’s no sólo contribuyen al cambio estructura interno de las empresas o instituciones, sino que además, potencializan, flexibilizan los procesos aportando a la transformación estructural a través de la distribución de la información a todos los niveles institucionales de manera rápida y eficiente; por ello se dice que, las TIC tienen la capacidad de proporcionar sistemas de control y de planificación integral que aportan al análisis conjunto de datos, ya que, contribuyen y promueven a la toma de decisiones a cualquier área de la organización (Pita, 2018).

Con esta evolución se replantean cambios en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones, tales como: la disipación de procedimiento tradicionales acumulados en los procesos asociados a cambios en las estructuras administrativas de control y gerencial que fortalezcan la cultura organizacional que incorporen nuevas maneras de gestionar la información (recibir, distribuir, almacenar, transformar y transmitir) con el empleo de nuevas tecnologías.

Las TIC’s son un factor principal que aportan a la productividad empresarial, la calidad, el control y facilitar la comunicación de manera inteligente. La adopción de las nuevas tecnologías genera impactos positivos, de acuerdo con Pita (2018) se debe cumplir varios requisitos para la adopción de las tecnologías de la información y comunicación:

- Tener un conocimiento profundo de los procesos de la empresa;

- Planificar detalladamente las necesidades de tecnología de la información; y,
- Incorporar los sistemas tecnológicos paulatinamente, empezando por los más básicos (p. 504).

1.2.1. Características de las TICS

Las TIC están directamente relacionado con la aplicación del teléfono, los celulares, la imprenta, el correo y las computadoras, pero, sin duda, el gestor que ha generado más impacto a nivel global es el internet (Acuña, 2022). El internet es la plataforma más utilizada para el intercambio de datos, ya que, es la red mundial que brinda el acceso a la información desde todas las partes del mundo sin la necesidad de estar presente y a gran velocidad. Esto ha facilitado el intercambio y la obtención de información de forma inmediata. Según Martin et al., (2017) estas son algunas de las características fundamentales de las TIC son:

Inmaterialidad, su materia prima es la información en múltiples códigos y formas.

Interconexión, aunque se presentan de forma independiente, pueden combinarse y ampliar sus conexiones.

Interactividad, permite la interacción del sujeto con la máquina y, así, la adaptación de éstas a diversas áreas educativas y cognitivas de las personas.

Instantaneidad, facilita la rapidez de acceso e intercambio de la información.

Calidad de imagen y/o sonido, lo que da fiabilidad y fidelidad a la información transferida.

Penetración en diversos sectores de la sociedad: salud, educación, economía. (p. 150).

Actualmente, la aplicación de las TIC's presenta importantes cambios en el aumento de las probabilidades de alcanzar los objetivos de mejora en la calidad del servicio, no obstante, con la aparición de las TIC, se requiere de una actualización constante, tanto de empleador, empleado y usuario. Las Tecnologías de la Información y la de Comunicación (TIC) desarrolladas a partir de los avances científicos informáticos y

de las telecomunicaciones, aportan al desarrollo del proceso de producción, interacción, tratamiento y comunicación de la información. Asimismo, aportan al fortalecimiento en las herramientas locales y gestión de la comercialización interna y externa (Cruz, 2019).

1.3. Administración y gestión pública

La Administración Pública es parte de la ejecución del trabajo de un estado constitucional regido por políticas estatales, leyes y normas jurídicas que aporten al cumplimiento de las políticas públicas que poseen principios fundamentales de eficacia, eficiencia, justicia, transparencia y responsabilidad, por ello, debe adoptar estrategias constantes de mejor que permitan la transformación o cambios en el paradigma de la gestión gubernamental para así mejorar los servicios públicos y la información ofrecida a los ciudadanos (Abad, 2022).

La gestión pública se relaciona con una administración eficiente que permita la incorporación de todos los recursos con los ciudadanos en beneficio de la colectividad, a fin de encontrar respuestas estructurales y rápidas a las demandas de los ciudadanos que ayuden a garantizar la sostenibilidad, igualdad y el desarrollo de los pueblos (Unir, 2021).

La gestión pública se materializa a través de las entidades gubernamentales, es decir son empresas o instituciones que están relacionadas con el modelo de procesos del Estado que proyectan y actúan a través de las políticas, distribuyendo bienes y servicios orientados a normar las funciones organizacionales. La gestión pública en el Estado es indispensable para el correcto entendimiento y relación entre las instituciones gubernamentales basadas en las estrategias y respuestas a las problemáticas sociales surgidas en los espacios sociales (Unir, 2021).

La gestión pública se refiere a un conjunto de procesos que tiene la finalidad de administrar los recursos que provienen de organizaciones o entidades públicas relacionadas a las características que Unir (2021) las define de la siguiente manera:

- **Elaborar y aplicar las políticas públicas correspondientes,** cuya

implementación y evaluación se efectúe de forma conjunta entre la administración, el sector privado y las organizaciones ciudadanas.

- **Responsabilizarse** por la identificación de problemas existentes o necesidades a ser cubiertas en sus respectivas comunidades.
- **Perseguir** un determinado nivel de eficiencia en la gestión de los recursos.
- **Repartir de forma equitativa los recursos, teniendo en cuenta que,** frecuentemente, las entidades públicas no solo obedecen a criterios económicos, sino también a motivaciones políticas.
- **Facilitar el crecimiento económico que mejore el bienestar del país,** satisfaga las necesidades y, por ende, las condiciones de vida de sus ciudadanos (p. 1).

1.3.1. Planeación pública estratégica

La gestión pública en las entidades gubernamentales está orientada a planear estrategias con altos niveles de la eficiencia relacionada con la atención, la transparencia y la calidad de los servicios que benefician a la colectividad. Es así como, la gestión y el uso de los recursos debe estar empleado en la mejora de la atención de los ciudadanos y al cumplimiento de las funciones de los colaboradores públicos que son parte de dichas entidades.

Delgado (2022) enfatiza en lineamientos funcionales que

Alineados con los gobiernos locales que se relacionen con la visión, los principios y los objetivos de manera coherente y eficaz para la optimización de los recursos de los funcionarios públicos. Asimismo, las tendencias y desafíos en la gestión pública están enfocadas en la mejora de las capacidades institucionales bajo el principio de la inmediatez y de la calidad. La administración pública esta orientadas a aplicar nuevos paradigmas gerenciales que impulsen la Nueva Gestión Pública a través de la implementación de las plataformas de alto nivel que mejoren la atención de los ciudadanos.

Por otra parte, Gómez (2020) enfatizó que

La institucionalidad debe estar alineada a una mejora de la gestión pública a través de los gobiernos locales con la aplicación de visiones estratégicas, coherencia en políticas, coordinación en su ejecución y actores sociales que permitan el desarrollo de sus potencialidades y capacidades que contribuyan a la gestión de nuevas condiciones de calidad de vida de los ciudadanos. Las competencias de los gobiernos locales están relacionadas a la ejecución, supervisión, vigilancia y control de recursos que permitan satisfacer las necesidades urgentes de la colectividad.

Los gobiernos locales deben establecer metas de largo alcance que permitan mejorar la calidad de gestión, administración y atención en la calidad de los procesos, por ello, Bitar (2016) establece cinco metas de largo alcance para la mejora en la planeación pública:

- **Afianzamiento democrático.** Reforzar las instituciones, el poder ciudadano, los gobiernos locales, la sociedad civil, la transparencia, los derechos de la mujer y de pueblos indígenas para establecer acuerdos internacionales para la gobernabilidad global.
- **Transformación productiva.** Elevar competitividad y especialización, buena gestión macroeconómica, generación de empleo decente y formación de trabajadores, educación de calidad para todos, innovación tecnológica, infraestructura, energía, desarrollo de las pequeñas y medianas empresas (pyme).
- **Inclusión social.** Reducir la pobreza y la desigualdad, eliminar discriminaciones, crear igualdad de oportunidades y redes de protección social y proveer bienes y servicios públicos de calidad, con inclusión de la vivienda, salud, educación, espacios urbanos colectivos, transporte público y redes de comunicación digital.
- **Cooperación e integración latinoamericana.** Ampliar el mercado regional y convenir normas de comercio e inversión, acuerdos tributarios y proyectos de infraestructura y energía. Coordinación política y acción conjunta para lograr normas

mundiales justas y cambios en las instituciones internacionales.

- **Cambio climático.** Garantizar seguridad alimentaria, prevenir desastres naturales e incorporar tecnologías para reducir la contaminación, la deforestación y la pérdida de biodiversidad; lograr eficiencia en el uso del agua, energía e incrementar la construcción de obras de infraestructura (p. 40).

Los cinco objetivos indicados están basados en la formulación de niveles genéricos que deben atender y solucionar problemas de corto y largo plazo de la sociedad, estas estrategias deben estar ejercidas basadas en las funciones políticas de gobierno y las demandas ciudadanas enmarcadas por la inmediatez en las prioridades, sin embargo, la planeación pierde eficacia cuando las medidas se dispersan o no tienen un sentido definido y basado en la coordinación para el acción y la consecución de una comprensión más dinámica por la ciudadanía.

Asimismo, la planeación estratégica debe estar fundamentada por el pensamiento estratégico basado en valores, misión, visión y estrategia como parte de los elementos fundamentales de la institución, la representación de la planificación efectiva y la toma de decisiones estratégicas que permitan la mejora en los tiempos de atención al ciudadano y la rapidez en la solución de conflictos sociales. El análisis integral de la institución se relaciona con la construcción de una visión holística de los funcionarios y usuarios que son parte del proceso de planificación. Por otra parte, el carácter estratégico forma parte de la toma de decisiones que esta normada por varios enfoques, análisis interpretativos y varios abordajes teórico-prácticos (Ávila et al., 2022).

Este proceso hace parte de la aplicación de técnicas y factores procedimentales que sugieren la incorporación de varias estrategias gerenciales que permiten contrastar y aplicar una ruta que aporte a la mejora de la toma de decisiones en las instituciones evitando la improvisación como una alternativa no conveniente con la funcionalidad de la gestión pública. Dentro de la planeación se debe contextualizar el modelo prospectivo relacionado con varios enfoques e instrumentos cualitativo notable, que permitan la combinación de metodologías y herramientas más amplias y efectivas a

través de un proceso altamente complejo y abierto. La prospectiva estratégica vincula las acciones que aporten a la toma de decisiones en relación con planeaciones estratégicas vinculadas a la expansión del gobierno central y a los gobiernos subnacionales, las mismas, que aporten con el desarrollo de relaciones colectivas para la mejora en la gestión y la administración pública y con ello, en la disminución de tiempos de respuesta institucional.

Figura 1.

El modelo de prospectiva estratégica pública



Fuente: (Calix, 2022)

La estrategia prospectiva está relacionada con la planeación en la vinculación con la toma de decisiones. No obstante, la planeación sin prospectiva tiene riesgos de no poseer una visión normativa, ya que, los principios de la prospectiva a la planificación es evitar que el plan no tenga una dirección que impida eventos imprevistos y disruptivos que caracterizan a la época actual. Según Calix (2022) existen cuatro funciones que son parte de la planificación pública moderna:

- **La prospectiva.** Orientada a la visión de largo plazo en un ejercicio que presenta dos facetas: a) una exploración del futuro para esbozar los escenarios posibles y probables y b) una faceta normativa.
- **La concertación o negociación estratégica de políticas.** Alude a la

interacción de los gobiernos con los distintos actores sociales -sector empresarial, organizaciones políticas y sociales para llegar a acuerdos que persigan el interés general.

- **La coordinación de políticas.** Se refiere a la coordinación intragobierno para ordenar y alinear la gestión, a fin de cumplir de modo eficiente los objetivos plasmados en las políticas, planes, programas y proyectos.
- **El seguimiento y la evaluación.** Se enfoca sobre todo en mecanismos para monitorear y medir la eficiencia de las políticas y programas en la asignación de los recursos y en la prestación de los servicios públicos. En la planificación moderna la evaluación se orienta a la gestión pública por resultados que, entre otros rasgos, contempla velar por la transparencia y optimización de los recursos (p. 20).

1.1.1. El control en los procesos de administración.

Según autores como Henry Sisk y Mario Sverdlik manifiestan que “la administración es la coordinación de todos los recursos a través del proceso de planeación, dirección y control, a fin de lograr objetivos establecidos”.

El control en los procesos de administración se puede definir como una de las etapas más importantes de la administración, pues no basta con generar planes y ejecutarlos, sino que se debe mantener una supervisión y control sobre ellos, asegurando que las operaciones que se están llevando a cabo, coincidan con las que antes se habían planificado. El control en el proceso administrativo, se considera una labor básica que debe llevar a cabo todo gerente del área, evaluando resultados y tomando las medidas para disminuir la ineficiencia. (Chávez 2020).

Según el concepto de Henri Fayol, nos dice que el control es la parte donde se verifica que toda la planeación marche de acuerdo al plan anual de control administrativo que se ha adaptado, evitando así errores y debilidades, y de ocurrir, rectificar y evitar que suceda nuevamente.

1.3.2.1. Etapas del control en los procesos administrativos

Este proceso administrativo se plantea en cuatro etapas, donde se dos elementos o fases mecánicas que son la organización y planificación, y dos fases dinámicas, control y dirección. Las cuales se describe a continuación:

Fases mecánicas

Planificación

Es la fase o etapa de lo que es control en el proceso administrativo, donde se debe decidir la forma en que se llevará a cabo el plan de acción, respondiendo a ciertas preguntas, como por ejemplo.

- ¿Qué se quiere conseguir con ese plan de acción?
- ¿Quiénes se deben encargar de cada fase del proceso para conseguir los objetivos?
- ¿Cuándo y en qué plazo se debe realizar cada acción del plan?
- ¿Qué tipo de recursos se necesitan, cuál es el costo y dónde se pueden conseguir?

La planificación es esa tarea que se debe realizar antes de poner en marcha cualquier plan, ya que sin esta no se puede tener un rumbo fijo; y por ende sería muy cuesta arriba lograr algún objetivo.

Organización

Dentro de lo que es control en el proceso administrativo, una vez terminada la primera fase, es el turno de organizarse. En este caso, la organización trata de hacer una retroalimentación de las tareas o preguntas planteadas anteriormente y darle sentido. Para ello, en esta etapa del proceso administrativo se deben resolver otras preguntas:

- ¿En qué orden se deben encargar de las tareas?

- ¿Cada uno se encarga de una tarea específica o se realizan de manera conjunta entre el equipo?
- ¿La toma de decisiones serán de forma democrática o impuesta?

La finalidad de estas interrogantes es establecer la forma en cómo se organiza todo lo planificado. En pocas palabras, son los principios organizativos que se deben seguir al momento de la ejecución del plan.

Fases dinámicas

Dirección

Esta no necesariamente se debe encontrar bajo la obligación de una persona, pues un grupo directivo también podría hacerse cargo de ella. Esta fase de lo se encarga de respaldar, intervenir, ayudar y motivar el trabajo que se está llevando a cabo.

El papel del grupo directivo se centra en brindar alternativas a los integrantes del proyecto, así como de influir en ellos y evitar posibles conflictos que se generen en la organización.

Control

Esta etapa se puede definir como el seguimiento que se le realiza a los resultados del proyecto. Las mediciones de dichos resultados se pueden hacer con métricas de confianza, y a través de ellas se puede verificar que se estén cumpliendo las actividades según lo planteado.

1.3.2.2. Sistema de control interno como una herramienta de gestión

Según Calle, G. et al (2020) citando a Hernández (2009) manifiestan que:

Los sistemas de gestión de calidad están ligados a la consecución de los objetivos, considerando aspectos importantes como el desarrollo de estrategias y el mejoramiento en el desempeño de la organización, lo que lleva a generar un impacto sobre la estrategia fijada y por ende a alcanzar resultados importantes en las entidades (pp. 429-465). Por esta razón, se ha generado la necesidad de hacer frente a las nuevas exigencias empresariales, mediante la integración de conceptos

administrativos y de gestión en todas las áreas que conforman la organización (Santacruz 2014).

Es decir, el control interno (CI) constituye el elemento primordial de la administración, el mismo que debe estar que debe estar vinculado directamente con los procesos administrativos y los funcionarios, independientemente del sector al que pertenezcan. Por lo que su importancia radica desde la perspectiva de un buen administrador, es decir: no se puede planear, organizar, administrar sin control, por lo tanto, el control interno debe estar por encima de todas las etapas de la gestión administrativa, ya que este permite la evaluación y verificación de los procesos y determinar si son efectivas las acciones emprendidas por los administradores en una organización.

Al respecto, López y Guevara (2015) manifiestan que:

La importancia de poseer un sistema de control interno para las empresas, radica en que mediante este se organizan los procesos de la entidad y se enfocan hacia la satisfacción de las necesidades en un determinado momento, se protegen los activos que forman la estructura del patrimonio de la empresa, y se verifica la eficiencia y efectividad de las operaciones implementadas.

Para Estupiñán (2006) “El Control interno es el proceso realizado por los directivos de la organización y todo su personal, delineado para proporcionar seguridad razonable y conseguir los objetivos de la empresa” (Estupiñán, 2006). En este sentido a criterio del autor de la investigación, el control interno está conformado por un grupo de políticas, procedimientos, principios y métodos coordinados y ejecutados por los administradores, con los cuales se puede conocer los niveles de eficiencia y eficacia y puntualidad en el desempeño de los procedimientos y la realización de procesos, los cuales permiten que la organización en su conjunto lleguen a cumplir con la visión, misión, metas y objetivos que se han planteado con la finalidad de asegurar los recursos creando confiabilidad para la toma de decisiones.

A continuación, se presenta los objetivos que persigue el CI de acuerdo a Emerson

(2013):

- **Operativos:** están orientados al desarrollo de la eficiencia con respecto a las actividades de la organización, incluyen los rendimientos operacionales y financieros.
- **Información:** están relacionados con la documentación financiera y no financiera, a nivel interno y externo, contempla aspectos contables y de transparencia.
- **Cumplimiento:** se enfocan al acatamiento de la normativa y regulaciones que debe ejecutar la organización.

Según Calle (2020) de fine al control interno como:

El control interno se define Un proceso de gestión dinámico e integrado, que propone y adecua altos estándares de seguridad, con relación a los objetivos operacionales, de información y cumplimiento, su función es inherente a la organización y dirección institucional, promoviendo las condiciones necesarias del equipo de trabajo, para causar un mejor desempeño del funcionamiento de la empresa (p.433).

Por otro lado, Ruiz (2014) manifiesta que

El control interno se enfoca en el control y mejoramiento interno del gobierno corporativo, es decir, en un manejo óptimo de los recursos públicos o privados; proporcionando eficiencia y eficacia para las decisiones operacionales, y fiabilidad financiera de la información, a través del cumplimiento de normas determinadas que otorguen un grado de seguridad aceptable.

Para Mendoza et al. (2018) exteriorizan que:

Un control interno bien aplicado contribuye a obtener una gestión óptima, genera beneficios para la administración de la entidad en todos los niveles, procesos y actividades desde su implementación, ayuda a combatir la corrupción, tributa al logro de objetivos y rentabilidad y facilita el aseguramiento de información financiera confiable mediante el cumplimiento de leyes y normas vigentes.

En este sentido se puede interpretar que los objetivos planteados en el control interno, operativos, informativos y de cumplimiento, son la base para que una entidad pueda cumplir con su función que desempeña en el ámbito productivo o de la prestación de servicios a la colectividad, por lo que de estos dependen la buena marcha de una institución, en el caso del Registro de la Propiedad del cantón Latacunga, que es una institución pública cuenta con estos objetivos que le permiten cumplir y prestar servicios a la ciudadanía que requiere de una documentación que sea efectiva, eficiente y en un tiempo corto y la entidad sea calificada con parámetros de excelencia en el sector público.

1.2. Rol de las TIC en la gestión pública

La relación entre el gobierno y el desarrollo de los países y ciudades es fundamental para la obtención de un desarrollo sostenible integrando a los diversos stakeholders (involucrados) externos e internos al propio que involucren activamente a la sociedad civil organizada garantizando la calidad institucional disminuyendo los tiempos de respuesta. En ese sentido, el gobierno electrónico posee un rol preponderante que permita garantizar la utilización estratégica de las herramientas de las tecnologías de información ya sea en los efectos organizacionales de su aplicación (Concha, 2015).

Asimismo, se ha presentado un gran desafío en la integración de las tecnologías de información en la planificación estratégica que permita considerar los aspectos sociales, económicos y políticas a fin de facilitar una adecuada gestión pública permeando los diversos niveles de la administración pública. Por ello, es fundamental explorar las diferentes herramientas tecnológicas que se pueden alinear con los objetivos estratégicos para obtener un uso estratégico de las TIC cuantificando los impactos de largo plazo que son fundamentales para el desarrollo sostenible.

Las TIC, poseen el fin general de contribuir con la modernización y revitalización de las actividades productivas tradicionales, así como de transformar los procesos de forma eficiente e incluso en los servicios públicos. Por lo que, las nuevas plataformas y redes de información aportan radicalmente a la toma de decisiones y a la creación de los modelos operativos como: la agricultura, el transporte y el turismo,

así como en muchos otros servicios (Concha, 2015). Los big data aportan a la revolución y a la gestión de información, seguridad y logística en las grandes ciudades (*Smart cities*).

Las empresas o instituciones también pueden apoyarse en las TIC para realizar proceso con eficiencia en los sistemas productivos y comerciales y para adentrarse en el mercado competitivo nacional e internacional. El comercio electrónico permite incorporar nuevas oportunidades para que las instituciones adopten estrategias tecnológicas. Los servicios de las TIC's día a día crecen en los sectores públicos y privados apalancando y consolidando las posibilidades de insertarse en cadenas internacionales de valor (*outsourcing*) a través de la expansión de la economía digital como un elemento clave para penetrarse en un cambio estructural con una convergencia en los niveles de productividad del conjunto de la economía.

Es así como, el nuevo sistema económico-tecnológico está definido por una revolución digital que profundiza la inmersión de las instituciones democráticas y los mecanismos de participación y control por parte de la ciudadanía. Asimismo, se define que la posmodernidad es un estado superior a la modernidad que involucra variables globales como los avances tecnológicos, la demanda de nuevos servicios públicos, los ecosistemas digitales basados en las TIC que obligan a un cambio de pensamiento basados en una nueva y renovada estandarización de la Administración pública a través de un esquema mejorado de organización y funcionamiento (Cano, 2022).

Cuando se va a añadir un componente tecnológico a la institución o empresa se la debe conocer los componentes internos institucionales en los que se puede aportar a la mejora tecnológica.

Según Hernández (2019)

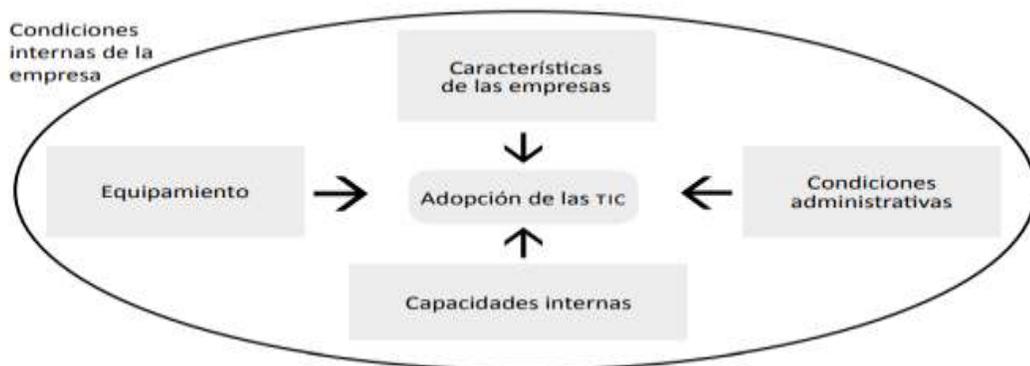
El 90% de los fracasos de incorporación no se debe al software ni a los sistemas, sino a que el personal no posee los conocimientos suficientes sobre el manejo de los procesos empresariales tecnológicos. Asimismo, se debe tomar en consideración que

las instituciones deben poseer la capacidad de beneficiarse con las estrategias tecnológicas organizacionales describiendo detalladamente cuales serían los resultados positivos para su empresa.

Las tecnologías de la información y la comunicación transforman la forma de gestionar los recursos y mejorar los procesos internos públicos. Las TIC son un elemento clave para lograr que los procesos sean más productivos, ya que, permiten: agilizar las comunicaciones, sustentar y fortalecer el trabajo en equipo, gestionar las actividades sistemáticas, aligerar los datos financieros, promocionar en los mercados competitivos y, sobre todo, mejorar el rendimiento laboral del personal, pues aporta en la agilización de las tareas internas.

Figura 2.

Factores internos de las empresas que inciden en la adopción de TIC



Fuente: (Hernández, 2019)

Asimismo, en la adopción de las estrategias tecnológicas en las empresas poseen varios grados de incorporación de la tecnología, que son parte de la composición de dimensiones internas y externas que son parte de la implementación, de acuerdo con

Hernández (2019):

1. Las características propias de la tecnología de acuerdo con su nivel de desarrollo;
2. los elementos propios de la organización que inciden en el uso de las TIC en

las empresas, generando procesos de adopción lentos y complejos que forman barreras a la adopción de esta tecnología, y

3. los factores derivados del entorno que, en el caso de los países en desarrollo, son fundamentales para explicar su limitada adopción por parte de las pequeñas empresas. (p. 106).

1.4.1. Importancia de las TIC en los procesos administrativos.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación han transformado nuestra manera de trabajar y gestionar recursos (Saavedra, 2017), y juegan un papel importante en los efectos que ha desencadenado el fenómeno de la globalización, ya que facilitan fluidez en la comunicación entre los diversos actores de la economía (Aguilera et al, 2015).

La importancia del proceso administrativo radica en el buen uso de los recursos de la compañía y la previsión de posibles fenómenos futuros, esto con la finalidad de garantizar la existencia y la superación corporativa (Quiroga, 2019-). En cuanto a la importancia del uso de las TIC, Las Tecnologías de Información y Comunicación proporcionan multitud de herramientas que contribuyen a mejorar la gestión, y pueden automatizar y mejorar actividades de una organización. Mediante su aplicación se facilita tanto el captar el dato en el lugar y el momento que este se genere, como acceder a la información dónde y cuándo se precise, además permiten integrar y controlar actividades (González et al., 2020).

1.4.2. Beneficios del uso de las TIC en los procesos administrativos.

Entre los beneficios del uso de la tecnología de información y comunicación en los procesos administrativos de una organización, (González et al., 2020) resalta lo siguiente:

- **Mejor aprovechamiento del tiempo:** la automatización de tareas rutinarias mediante sistemas informáticos, permite dedicar más tiempo a tareas más productivas.
- **Mejor gestión en la empresa:** mediante aplicaciones informáticas y

determinados dispositivos electrónicos, se pueden controlar todas aquellas variables y tareas que intervienen en la empresa: stock, rentabilidad de los productos, compras y proveedores.

- **Reducción de la carga administrativa:** al incorporar las herramientas tecnológicas las tareas administrativas se realizarán de forma intuitiva y automatizada.

1.4.3. Ventajas de las TIC'S en la administración pública

En la actualidad, las instituciones públicas son parte de la transformación social, económica y política que ha sido generada tras el desarrollo de las estrategias de TIC, como un elemento clave para mejorar la competitividad y la calidad del servicio, inferido por la institución y/o la organización determinada por dimensiones que aportan al manejo y uso de herramientas institucionales, por ello, la implementación de equipos tecnológicos debe acoplarse a la necesidad institucional. Las instituciones públicas deben aportar a la gestión y al buen uso de las herramientas tecnológicas.

De acuerdo con Quiñonez et al., (2021) refiere ventajas en el uso de las TIC para las empresas públicas:

- Facilitan el acceso a información;
- Favorece la conexión en red de diferentes centros educativos, ampliando la noción de comunidad;
- Promueve nuevas formas de pensamiento;
- Favorece el principio de construcción colaborativa del conocimiento;
- Permite la alfabetización digital de los usuarios;
- En el campo de la educación, ayudan a solventar la brecha generacional entre alumnos y profesores; y,
- Es una herramienta para la gestión educativa y administrativa, pues permite acceder de manera inmediata a bases de datos y estadísticas para conocer el comportamiento académico de los estudiantes (pp. 2472-2473).

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

2.1. Enfoque de la investigación

El enfoque cuantitativo fue empleado debido a que se obtuvieron datos del análisis interno de la dependencia, en la medida en que se interpretaron los resultados obtenidos con la investigación de campo desde la percepción del Sr. Registrador y los funcionarios.

Según Rúaless (2020) la investigación cuantitativa es “conjunto de técnicas utilizados para obtener una visión general del comportamiento y la percepción de fenómenos sobre un tema en particular. Genera ideas y suposiciones que pueden ayudar a entender un problema, así como identificar opciones relacionadas con ese problema.” (párr. 5).

2.2. Modalidad

La modalidad de investigación para el presente trabajo es investigación de campo, porque se recolecto la información del lugar mismo en donde se originó el problema con el fin de analizar los factores que incidieron en el uso de las TIC para el seguimiento y control de los proyectos del Registro de la Propiedad Inmobiliaria y Mercantil del cantón Latacunga.

Incluye la modalidad de investigación bibliográfica – documental, la cual se basó en la información presente en estudios realizados, como fuentes de consulta, proyectos de investigación, libros, artículos científicos, a fin de aclarar conceptos y fundamentar teóricamente la investigación. Además de lo antes mencionado, se hizo empleo de

esta modalidad de investigación, para el análisis y propuesta de técnicas e instrumentos para la investigación de campo.

2.3. Tipos de la investigación

2.4. Investigación Exploratoria.

Según Mejía (2014) citando a los autores Hernández, Fernández, & Batista (1994), quienes manifiestan que

Estos estudios no intentan dar explicación respecto del problema, sino sólo recoger e identificar antecedentes generales, números y cuantificaciones, temas y tópicos respecto del problema investigado, sugerencias de aspectos relacionados que deberían examinarse en profundidad en futuras investigaciones. Su objetivo es documentar ciertas experiencias, examinar temas o problemas poco estudiados o que no han sido abordados antes. Por lo general con el estudio exploratorio se investiga tendencias, se identifica relaciones potenciales entre variables y se establece el tono de investigaciones posteriores más rigurosas. Esta clase de estudios son comunes en la investigación del comportamiento, sobre todo en situaciones donde hay poca información. Se caracterizan por ser más flexibles en su metodología en comparación con los estudios descriptivos o explicativos, y son más amplios y dispersos. Asimismo, implican un mayor riesgo y requieren gran paciencia, serenidad y receptividad por parte del investigador (Hernández et al. 1994, p. 86)

En este caso, la investigación exploratoria permitió recolectar información detallada sobre el uso actual de las TIC en el seguimiento y control de proyectos, las características de las herramientas utilizadas, los procedimientos y políticas existentes para su uso, y cómo los usuarios perciben su efectividad en la institución. Además, se describieron las necesidades de los usuarios, incluyendo su nivel de capacitación y experiencia en estas competencias.

explorar las posibles barreras para la aplicación de las TIC en el seguimiento y control de proyectos del Registro de la Propiedad del cantón Latacunga, identificando los factores clave que pueden estar afectando su uso efectivo. Esta información es

valiosa para diseñar estudios posteriores más detallados, así como para proponer soluciones efectivas que aborden los desafíos identificados.

2.5. Investigación Descriptiva.

Según Mejía (2014) citando a Dankhe (1986) manifiestan que “Buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Estos estudios miden, evalúan y recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar” (pp.21-22).

El objetivo de la investigación descriptiva según Miró (1944) consiste en

Llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. El investigador es más que un tabulador de datos ya que cada dato obtenido es importante para plantear sus hipótesis o teorías, analizar los resultados y extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

Mediante la investigación descriptiva llevada a cabo, se obtuvo información exhaustiva acerca del uso actual de las TIC en el seguimiento y control de proyectos, así como de los diferentes tipos de herramientas empleadas para dichos fines. También se identificaron los procedimientos y políticas existentes para su utilización. Además, se pudo conocer de qué manera los funcionarios perciben la eficacia de las TIC en la institución, incluyendo su nivel de conocimiento y pericia en el manejo de estas tecnologías.

2.6. Investigación no experimental:

Se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que se dan sin la intervención directa del investigador, es decir; sin que el investigador altere el objeto de investigación. En la investigación no experimental, se observan los fenómenos o acontecimientos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizar. En este sentido, para la investigación no experimental se observó durante un período de tiempo a los funcionarios del Registro de la Propiedad del cantón Latacunga, que funciones cumplen, que actividad desarrollan, el tipo de equipo

informático utilizan, el tiempo de respuesta para ejecutar un trabajo entre otros aspectos, para en lo posterior realizar el análisis de cómo se pueden mejorar los procesos.

2.7. Métodos

2.8. Método Deductivo.

Según Abreu (2014) manifiesta que:

El método deductivo permite determinar las características de una realidad particular que se estudia por derivación o resultado de los atributos o enunciados contenidos en proposiciones o leyes científicas de carácter general formuladas con anterioridad. Mediante la deducción se derivan las consecuencias particulares o individuales de las inferencias o conclusiones generales aceptadas (p.6).

Este método va de lo general a lo particular, es así que contribuyó para recopilar información relacionada con el uso de las TIC's en el Registro de la Propiedad del Cantón Latacunga y su incidencia en los procesos de gestión administrativa y así poder llegar a particularidades, como es conocer la eficiencia y eficacia en los servicios prestados.

2.9. Método Analítico.

Según Abreu (2014) manifiesta que:

El método analítico permite aplicar posteriormente el método comparativo, permitiendo establecer las principales relaciones de causalidad que existen entre las variables o factores de la realidad estudiada. Es un método fundamental para toda investigación científica o académica y es necesario para realizar operaciones teóricas como son la conceptualización y la clasificación (p. 5)

Este método permitió analizar, clasificar, ordenar la información recopilada mediante la documentación existente, con el análisis de los factores internos y externos del Registro de la Propiedad del cantón Latacunga, con este se pudo elaborar las conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los objetivos planteados y resultados obtenidos.

2.10. Método Sintético

Según Jalal, et al (2015) manifiesta que:

El Método Sintético es un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo, a partir de los elementos distinguidos por el análisis; se trata en consecuencia de hacer una explosión metódica y breve, en resumen. En otras palabras, debemos decir que la síntesis es un procedimiento mental que tiene como meta la comprensión cabal de la esencia de lo que ya conocemos en todas sus partes y particularidades (p.17).

Con este método se pudo sintetizar toda la información que se encontró en el Registro de la propiedad del cantón Latacunga, para extraer la información más importante para establecer las conclusiones finales de la investigación.

2.11. Técnicas de Investigación.

Para la realización del presente trabajo investigativo se utilizaron diversas técnicas específicas que contribuyeron a la elaboración.

Encuesta. – Esta encuesta estará dirigida a los funcionarios del Registro de la propiedad del cantón Latacunga, en la cual responderán preguntas referentes a la variable independiente y a la propuesta innovadora, que también se las emplea para extraer las conclusiones y recomendaciones al trabajo investigativo.

Cuestionario. – El cuestionario es la base que sirvió para la creación de la encuesta a los funcionarios del Registro de la Propiedad del cantón Latacunga en la cual se presentaron distintas interrogantes, que permitieron exponer la problemática. En lo que respecta al cuestionario de la prueba objetiva fue de selección múltiple con alternativas de respuesta y una sola respuesta correcta, además de dar respuesta a las preguntas científicas que se plantean en la investigación.

2.12. Población

Según Chaudhuri, (2018) Definen a la Población como “el determinado número de casos que tienen en común puntos específicos en un mismo lugar donde se realiza la investigación”. En muchas de las ocasiones, no es posible tomar en cuenta a toda la población por el número excesivo o por asuntos económicos, por lo que se procede

por muestreo. Es por ello que debe trabajarse con una parte “Muestra” (Chandhurri, 2018). Es decir que Es el conjunto universo o completo de personas a las que se va destinado un proceso de investigación

Para determinar la población en la investigación, se tomó la base de datos existentes dentro de la Entidad del año 2022. Es decir que para sacar el número total de las personas a encuestar se tomó a consideración las diferentes Unidades de apoyo y asesoría del Registro de la Propiedad Inmobiliaria y Mercantil del cantón Latacunga; esto con la finalidad de orientar la investigación a las personas que utilizan de manera recurrente las diferentes Tecnologías de Información y Comunicación TIC’s dentro del establecimiento.

A continuación, se detalla la unidad de estudio

Tabla 2.

Población del registro de la propiedad del cantón Latacunga

Descripción	Muestra
Dirección / Unidad Administrativa	
Registro de la Propiedad Inmobiliaria y Mercantil	4
Unidad de Inscripción y Certificación	14
Unidad Judicial	2
Unidad Mercantil	2
Unidad de Digitalización y Archivo de Actos Registrales	8
TOTAL	30

Fuente: *Registro de la Propiedad cantón Latacunga*

2.13. Muestra

La muestra es una parte de la población que se ha tomado en cuenta para ser el objeto directo de estudio en la investigación. Debido a que la población corresponde a los 30

funcionarios del Registro de la Propiedad, se tomó en cuenta a la totalidad de las personas que laboran en esta entidad.

Por lo que, para criterio del autor de la investigación no es necesario el cálculo de la muestra debido a que solo existen 30 funcionarios del Registro de la Propiedad objeto de estudio en este trabajo, este número es manejable para la aplicación de los instrumentos de recolección de la información. En este sentido también se apoya en lo manifestado por Hernández, Fernández, & Baptista, (2014). Quienes manifiestan que “Debido a la pequeña cantidad de estudiantes no se pudo establecer una determinada muestra”; puesto que una muestra debe ser un número mínimo de 50 personas. (Hernández et al., 2014).

2.14. Contextualización

El Registro de la Propiedad del cantón Latacunga, se encuentra ubicada en la ciudad de Latacunga, Avenida Cívica y Santiago Zamora, perteneciente a la parroquia Ignacio Flores, sector urbano del barrio La Laguna o Parque Náutico, edificación propia perteneciente al GAD Municipal del cantón Latacunga.

2.15. Proceso de recolección de los datos

Tabla 3.

Variable dependiente: Control y Cumplimiento de procesos

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICO	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Administración Pública</p> <p>es el conjunto de instituciones y órganos del gobierno encaminados a concretar sus propósitos, regido por un sistema político y ligado a condiciones que imperan en el estado” González (2018)</p>	<p>Administración y gestión Pública</p>	<p>Planeación pública estratégica</p> <p>Afianzamiento democrático</p> <p>Transformación productiva</p> <p>Inclusión social.</p>	<p>¿Ha escuchado hablar de la gestión y administración pública?</p> <p>¿Durante su vida laboral ha participado en la elaboración de la planificación estratégica del Registro de la Propiedad?</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Encuesta tipo test</p>
<p>Control Administrativo</p> <p>El control administrativo es la etapa de la gestión administrativa que se refiere a la evaluación de procesos y del rendimiento administrativo, así como de la identificación de desviaciones y posibles anomalías. (Sánchez, 2020)</p>	<p>Fase Mecánica</p> <p>Dinámica</p> <p>ficación pública moderna</p>	<p>Planificación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p> <p>La prospectiva</p> <p>concertación o negociación estratégica de políticas</p> <p>La coordinación de políticas</p> <p>El seguimiento y la evaluación</p>	<p>¿Conoce usted el proceso metodológico para la realización del Plan operativo anual (POA)?</p> <p>Cuando se realiza el Plan Operativo Anual (POA), ¿La entidad se encarga de socializar su contenido y verificar su aplicación?</p> <p>Cómo considera la atención que brinda a la ciudadanía que realiza los trámites en el Registro de la Propiedad</p>	

Fuente: *Matriz de operacionalización de la variable*

Tabla 4.

Variable independiente: Las Herramientas TIC's.

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICO	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Las tecnologías de la información y la comunicación han contribuido al acceso universal de la educación, igualdad, comercialización y disminución de tiempos de contacto y atención con calidad, facilitando a la mejorar de la integración, es así como, “la tecnología representa nuevos retos, especialmente en la educación, pues las TIC se han integrado en los procesos laborales a lo largo del tiempo, generando influencia en la adquisición y el fortalecimiento en la gestión interna de producción y externa de productos” (Martin et al., 2017, p. 151).	Características de las TIC's	Inmaterialidad, Interconexión Interactividad, Instantaneidad, lidad de imagen y/o sonido	¿Sabe qué son las Tecnologías de la Información y Comunicación, TIC'S? ¿Cuenta Usted con los conocimientos necesarios para el buen manejo de los programas informáticos y de comunicación (TIC's)? ¿Dispone de herramientas tecnológicas para agilizar sus actividades laborales?	Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario
	Rol de las TIC's en la gestión publica		¿La institución le ha brindado cursos de capacitación con respecto al uso y manejo de las TIC's? ¿Le interesaría capacitarse sobre el uso y manejo de las herramientas TIC'S?	
	Beneficios del uso de las TIC en los procesos administrativos.	Mejor aprovechamiento del tiempo Mejor gestión en la empresa Reducción de la carga administrativa:		

Fuente: *Matriz de operacionalización de la variable*

2.16. Validez de los Instrumentos

En la investigación sobre la aplicación de las TICS para el seguimiento y control del cumplimiento de proyectos en el Registro de la Propiedad del cantón Latacunga, para encontrar la validez y confiabilidad de los resultados, se cita a Hernández, Fernández y Bautista (1998) “La validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que quiere medir” (p. 243).

El instrumento se elaboró considerando las variables del trabajo investigativo que se relacionan con el problema y el marco teórico, pretendiendo que los datos arrojados sean trascendentes para las conclusiones y la propuesta de solución a fin de cumplir con los objetivos planteados en la investigación.

Se aplicó la validez vía juicio de expertos. Según Aiken (2003) “El juicio de expertos se define como una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en este, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones.” (p. 234). Con el fin de garantizar la calidad del instrumento de medición de las variables de estudio, se sugirió un cuestionario a expertos en administración pública y en aplicaciones informáticas. Se sometió el instrumento a juicio de expertos, con el objetivo de realizar los ajustes necesarios y obtener un instrumento idóneo para medir las variables de interés. (Aiken, 2003)

Los especialistas que participaron en este estudio son el Ingeniero Luis Panchi, experto en Informática, y el Ingeniero Nicolás Simón, especialista en Administración, quienes brindaron contribuciones para mejorar los cuestionarios destinados a las encuestas dirigidas a los funcionarios y jefe inmediato.

Los resultados obtenidos en el proceso de validación se observan en el siguiente:

Tabla 5.***Validación de instrumentos***

Validador	Especialidad	Institución	Observaciones
Validador 1	Informática	Consultor particular	Mejorar la redacción de los Ítems de las TIC's
Validador 2	Administración de empresas.	Consultor particular	Ninguna.

Fuente: *Recuperado de: Expertos en Informática-Administración*

En función a los resultados que se obtuvieron producto del análisis y validación de los expertos, se realizaron los ajustes y modificaciones a los ítems de los indicadores de evaluación y de las preguntas de la encuesta a los propietarios de las recicladoras del cantón Latacunga.

2.17. Confiabilidad del instrumento.

Para la determinación de la confiabilidad del instrumento encuesta a los funcionarios del Registro de la Propiedad del cantón Latacunga sobre la aplicación de herramientas TIC's para el seguimiento y control del cumplimiento de proyectos, el mismo que tiene como propósito conocer sobre la forma como la actual dependencia utiliza las TIC's en la ejecución de sus proyectos, cuyos resultados han proporcionado datos en porcentajes, los cuales aplicadas la fórmula de Alpha Cronbach, en las 11 preguntas con sus respectivos indicadores y la frecuencia a la población piloto, para determinar la confiabilidad del instrumento que, de acuerdo a Hernández, Fernández, y Batistas, (2004), quienes manifiestan que, “la confiabilidad de un instrumento de medición se determina mediante diversas técnicas, y se refieren al grado en la cual su aplicación repetida al mismo sujeto produce iguales resultados”. Calculándose sobre la base de la siguiente fórmula.

$$\alpha = \frac{k}{(k - 1)} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k \sigma_i^2}{\sigma_x^2} \right)$$

Donde:

k = número de ítems

(σ_i)² = varianza de cada ítem

(σ_X)² = varianza del cuestionario total

En el primer cuadro de diálogo que aparece, podemos ver el resultado de Alfa. A mayor valor de Alfa, mayor fiabilidad. El mayor valor teórico de Alfa es 1, y en general 0.80 se considera un valor aceptable. En el caso de la investigación se muestra el resultado que es el siguiente:

Tabla 6.

Procedimiento en IBM SPSS para el cálculo del Alpha Cronbach

Escala: RPM

Resumen del procesamiento de los casos

		N°	%
	Válidos	30	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla 7.

Procedimiento en IBM SPSS para el cálculo del Alpha Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,718	11

Nota. *Confiabilidad de encuesta a los funcionarios del Registro de la Propiedad*

Cabe aclarar que para el cálculo Alpha Cronbach se utilizó el programa SPSS para la estadística descriptiva, el mismo que es un software popular entre los usuarios de Windows, es utilizado para realizar la captura y análisis de datos para crear tablas y gráficas con data compleja. Por lo que todos los procedimientos se obtuvieron de las preguntas de la encuesta realizada a los funcionarios del Registro de la Propiedad, cuyos resultados se ingresan al programa y este automáticamente va calculando todos los parámetros estadísticos para su posterior análisis del investigador; en tal virtud, se pudo determinar que la confiabilidad en el instrumento dirigido a los funcionarios del Registro de la Propiedad del cantón Latacunga, para ello se consideró 11 elementos o preguntas debido a que los indicadores para estas preguntas son iguales y se ingresaron en las tablas correspondientes, el mismo que generó un 0.718, que expresa que el instrumento es *muy confiable*, que corresponde a un 72%.

2.18. **Resultados del diagnóstico de la situación actual**

Para determinar el diagnóstico de la situación actual, se lo realizó mediante el análisis de las respuestas receptadas a los funcionarios del Registro de la Propiedad del cantón Latacunga, y con ellos se pudo determinar que no existe un sólido conocimiento sobre herramientas tecnológicas, gestión de los proyectos y procesos administrativos para una atención y comunicación eficiente en dicha entidad del GAD municipal del cantón Latacunga.

2.19. **Análisis general de la encuesta receptada a los funcionarios del Registro de la Propiedad del cantón Latacunga**

En la tabla 8 se presenta la “Estadísticos de los elementos” en el cual se puede observar, en la columna que pone “Media”, el índice de la desviación típica y el número de casos, es decir el número de funcionarios encuestados. Los resultados indican que la mayoría de los encuestados afirmaron tener conocimientos sobre las TICs, pero no disponer de herramientas TICs para agilizar sus actividades laborales. También se observó que la mayoría de los encuestados afirmaron haber recibido

capacitación sobre el uso y manejo de las TICs y estar interesados en capacitarse más sobre este tema. En cuanto a la participación en la planificación estratégica del Registro de la Propiedad, la mayoría de los encuestados afirmaron no haber participado en la elaboración del Plan Operativo Anual (POA) y no conocer el proceso metodológico para su realización. Finalmente, la mayoría de los encuestados calificaron el proceso de aplicación de las TICs en el Registro de la Propiedad como regular.

Tabla 8.

Estadística de los elementos

Preguntas de la encuesta	Media	Desviación típica	N° Encuestado
1.- ¿Sabe qué son las Tecnologías de la Información y Comunicación, TIC's?	1,73	,450	30
2.- ¿Cuenta Usted con los conocimientos necesarios para el buen manejo de los programas informáticos y de comunicación (TIC's)?	1,73	,450	30
3.- ¿Dispone de equipos tecnológicos para agilizar sus actividades laborales?	2,93	,254	30
4.- ¿Dispone de herramientas TIC'S para agilizar sus actividades laborales?	4,40	1,037	30
5.- ¿La institución le ha brindado cursos de capacitación con respecto al uso y manejo de las TIC's?	1,73	,450	30
6.- ¿Le interesaría capacitarse sobre el uso y manejo de las herramientas TIC's?	1,07	,254	30
7.- ¿Ha escuchado hablar de la gestión y administración pública?	1,73	,450	30

8.- ¿Durante su vida laboral ha participado en la elaboración de la planificación estratégica del Registro de la Propiedad?	1,57	,504	30
9.- ¿Conoce usted el proceso metodológico para la realización del Plan operativo anual (POA)?	1,63	,490	30
10.- Cuando se realiza el Plan Operativo Anual (POA), ¿La entidad se encarga de socializar su contenido y verificar su aplicación?	1,47	,507	30
11.- ¿Cómo califica usted el proceso de aplicación de las TIC's en el Registro de la Propiedad Inmobiliaria y Mercantil del cantón Latacunga?	4,77	,626	30

Nota. Cálculo de estadístico de los elementos programa SPSS

La matriz de correlación tabla 9 es una matriz cuadrada que indica la relación de cada pregunta con las demás, y en sí misma en la diagonal. Muestra el coeficiente de correlación de Pearson (r) como: “medida de la fuerza de la relación lineal entre dos variables, varía de -1 a 1, cercana a 0 indica poca asociación, cercano a 1 indica una asociación directa y cercana a -1 indica una asociación inversa, entre las variables.” (Lind et al., 2008a).

Tabla 9.

Matriz de correlaciones inter-elementos

	1.- ¿Sabe qué son las Tecnologías de la Información y Comunicación, TIC's?	2.- ¿Cuenta Usted con los conocimientos necesarios para el buen manejo de los programas informáticos y de comunicación (TIC's)?	3.- ¿Dispone de equipos tecnológicos para agilizar sus actividades laborales?	4.- ¿Dispone de herramientas TIC'S para agilizar sus actividades laborales?	5.- La institución le ha brindado cursos de capacitación con respecto al uso y manejo de las TIC's?	6.- ¿Le interesaría capacitarse sobre el uso y manejo de las herramientas TIC's?
	1,000	1,000	,141	,163	,148	,161
1.- ¿Sabe qué son las Tecnologías de la Información y Comunicación, TIC's?	1,000	1,000	,141	,163	,148	,161
2.- ¿Cuenta Usted con los conocimientos necesarios para el buen manejo de los programas informáticos y de comunicación (TIC's)?	,141	,141	1,000	,629	,141	,071
3.- ¿Dispone de equipos tecnológicos para agilizar sus actividades laborales?	,163	,163	,629	1,000	,237	,157
4.- ¿Dispone de herramientas TIC'S para agilizar sus actividades laborales?						

5.- La institución le ha brindado cursos de capacitación con respecto al uso y manejo de las TIC's?	,148	,148	,141	,237	1,000	,161
6.- ¿Le interesaría capacitarse sobre el uso y manejo de las herramientas TIC's?	,161	,161	,071	,157	,161	1,000
7.- ¿Ha escuchado hablar de la gestión y administración pública?	,148	,148	,141	,458	-,023	,161
8.- ¿Durante su vida laboral ha participado en la elaboración de la planificación estratégica del Registro de la Propiedad?	,537	,537	,306	,343	,233	,234
9.- ¿Conoce usted el proceso metodológico para la realización del Plan operativo anual (POA)?	,010	,010	,074	,231	,010	,203
10.- Cuando se realiza el Plan Operativo Anual (POA), ¿La entidad se encarga de socializar su contenido y verificar su aplicación?	,111	,111	-,018	,223	,413	-,250

11.- ¿Cómo califica usted el proceso de aplicación de las TIC's en el Registro de la Propiedad Inmobiliaria y Mercantil del cantón Latacunga?	,261	,261	,333	,202	,139	,101
---	------	------	------	------	------	------

Nota. Cálculo de estadístico correlación entre los elementos programa SPSS

En la tabla 10, se presentan las correlaciones *inter-elementos* (columna vertical) entre las 11 preguntas y la correlación entre las preguntas que más relación directa tienen entre sí (fila horizontal)

Tabla 10.

Matriz de correlaciones inter-elementos

	7.- ¿Ha escuchado hablar de la gestión y administración pública?	8.- ¿Durante su vida laboral ha participado en la elaboración de la planificación estratégica del Registro de la Propiedad?	9.- ¿Conoce usted el proceso metodológico para la realización del Plan operativo anual (POA)?	10.- Cuando se realiza el Plan Operativo Anual (POA), ¿La entidad se encarga de socializar su contenido y verificar su aplicación?	11.- ¿Cómo califica usted el proceso de aplicación de las TICs en el Registro de la Propiedad Inmobiliaria y Mercantil del cantón Latacunga?
1.- ¿Sabe qué son las Tecnologías de la Información y Comunicación, TIC's?	,148	,537	,010	,111	,261
2.- ¿Cuenta Usted con los conocimientos necesarios para el buen manejo de los programas informáticos y de comunicación (TICs)?	,148	,537	,010	,111	,261

3.- ¿Dispone de equipos tecnológicos para agilizar sus actividades laborales?	,141	,306	,074	-,018	,333
4.- ¿Dispone de herramientas TIC'S para agilizar sus actividades laborales?	,458	,343	,231	,223	,202
5.- ¿La institución le ha brindado cursos de capacitación con respecto al uso y manejo de las TIC's?	-,023	,233	,010	,413	,139
6.- ¿Le interesaría capacitarse sobre el uso y manejo de las herramientas TIC's?	,161	,234	,203	-,250	,101
7.- ¿Ha escuchado hablar de la gestión y administración pública?	1,000	,233	,167	,111	,384
8.- ¿Durante su vida laboral ha participado en la elaboración de la planificación estratégica del Registro de la Propiedad?	,233	1,000	,451	,144	,215
9.- ¿Conoce usted el proceso metodológico para la realización del Plan operativo anual (POA)?	,167	,451	1,000	,018	,049
10.- Cuando se realiza el Plan Operativo Anual (POA), ¿La entidad se encarga de socializar su contenido y verificar su aplicación?	,111	,144	,018	1,000	,137

11.- ¿Cómo califica usted el proceso de aplicación de las TIC's en el Registro de la Propiedad Inmobiliaria y Mercantil del cantón Latacunga?	,384	,215	,049	,137	1,000
---	------	------	------	------	-------

Nota. Cálculo de estadístico correlación entre los elementos 2, programa SPSS

En la tabla 11 se muestra la matriz de covarianzas la cual “indica la forma en que las dos variables se mueven juntas. Si el valor es positivo las dos variables se encuentran directamente relacionadas, un valor negativo indica que están inversamente relacionadas, un valor de 0 indica que no tienen relación, las variables son independientes” (Lind et al., 2008b).

Tabla 11.

Matriz de covarianzas inter-elementos

	1.- ¿Sabe qué son las Tecnologías de la Información y Comunicación, TIC's?	2.- ¿Cuenta Usted con los conocimientos necesarios para el manejo de los programas informáticos y de comunicación (TIC's)?	3.- ¿Dispone de equipos tecnológicos para agilizar sus actividades laborales?	4.- ¿Dispone de herramientas TIC'S para agilizar sus actividades laborales?	5.- La institución le ha brindado cursos de capacitación con respecto al uso y manejo de las TIC's?	6.- ¿Le interesaría capacitarse sobre el uso y manejo de las herramientas TIC's?
1.- ¿Sabe qué son las Tecnologías de la Información y Comunicación, TIC's?	,202	,202	,016	,076	,030	,018

2.- ¿Cuenta Usted con los conocimientos necesarios para el buen manejo de los programas informáticos y de comunicación (TIC's)?	,202	,202	,016	,076	,030	,018
3.- ¿Dispone de equipos tecnológicos para agilizar sus actividades laborales?	,016	,016	,064	,166	,016	,005
4.- ¿Dispone de herramientas TIC'S para agilizar sus actividades laborales?	,076	,076	,166	1,076	,110	,041
5.- ¿La institución le ha brindado cursos de capacitación con respecto al uso y manejo de las TIC's?	,030	,030	,016	,110	,202	,018
6.- ¿Le interesaría capacitarse sobre el uso y manejo de las herramientas TIC's?	,018	,018	,005	,041	,018	,064
7.- ¿Ha escuchado hablar de la gestión y administración pública?	,030	,030	,016	,214	-,005	,018

8.- ¿Durante su vida laboral ha participado en la elaboración de la planificación estratégica del Registro de la Propiedad?	,122	,122	,039	,179	,053	,030
9.- ¿Conoce usted el proceso metodológico para la realización del Plan operativo anual (POA)?	,002	,002	,009	,117	,002	,025
10.- Cuando se realiza el Plan Operativo Anual (POA), ¿La entidad se encarga de socializar su contenido y verificar su aplicación?	,025	,025	-,002	,117	,094	-,032
11.- ¿Cómo califica usted el proceso de aplicación de las TIC's en el Registro de la Propiedad Inmobiliaria y Mercantil del cantón Latacunga?	,074	,074	,053	,131	,039	,016

Nota. *Matriz de covarianzas inter-elementos programa SPSS*

En la tabla 12 se muestra una matriz de covarianzas inter-elementos para un conjunto de preguntas relacionadas con la gestión y administración pública, el uso de TICs y la planificación estratégica del Registro de la Propiedad. Los valores en la tabla representan las covarianzas entre cada par de preguntas.

Tabla 12.*Matriz de covarianzas inter-elementos*

	7.- ¿Ha escuchado hablar de la gestión y administración pública?	8.- ¿Durante su vida laboral ha participado en la elaboración de la planificación estratégica del Registro de la Propiedad?	9.- ¿Conoce usted el proceso metodológico para la realización del Plan operativo anual (POA)?	10.- Cuando se realiza el Plan Operativo Anual (POA), ¿La entidad se encarga de socializar su contenido y verificar su aplicación?	11.- ¿Cómo califica usted el proceso de aplicación de las TICs en el Registro de la Propiedad Inmobiliaria y Mercantil del cantón Latacunga?
1.- ¿Sabe qué son las Tecnologías de la Información y Comunicación, TIC's?	,030	,122	,002	,025	,074
2.- ¿Cuenta Usted con los conocimientos necesarios para el buen manejo de los programas informáticos y de comunicación (TIC's)?	,030	,122	,002	,025	,074
3.- ¿Dispone de equipos tecnológicos para agilizar sus actividades laborales?	,016	,039	,009	-,002	,053
4.- ¿Dispone de herramientas TIC'S para agilizar sus actividades laborales?	,214	,179	,117	,117	,131

5.- ¿La institución le ha brindado cursos de capacitación con respecto al uso y manejo de las TIC's?	-,005	,053	,002	,094	,039
6.- ¿Le interesaría capacitarse sobre el uso y manejo de las herramientas TIC's?	,018	,030	,025	-,032	,016
7.- ¿Ha escuchado hablar de la gestión y administración pública?	,202	,053	,037	,025	,108
8.- ¿Durante su vida laboral ha participado en la elaboración de la planificación estratégica del Registro de la Propiedad?	,053	,254	,111	,037	,068
9.- ¿Conoce usted el proceso metodológico para la realización del Plan operativo anual (POA)?	,037	,111	,240	,005	,015
10.- Cuando se realiza el Plan Operativo Anual (POA), ¿La entidad se encarga de socializar su contenido y verificar su aplicación?	,025	,037	,005	,257	,044

11.- ¿Cómo califica usted el proceso de aplicación de las TIC's en el Registro de la Propiedad Inmobiliaria y Mercantil del cantón Latacunga?	,108	,068	,015	,044	,392
---	------	------	------	------	------

Nota. Matriz de covarianzas inter-elementos programa SPSS

En la tabla 13 se presenta un resumen de los datos estadísticos generados por el software, incluyendo las medias, mínimos, máximos, rango, razón máxima/mínima y varianzas para las medias de los elementos, las varianzas de los elementos, las covarianzas inter-elementos y las correlaciones inter-elementos.

Tabla 13.

Matriz de covarianzas inter-elementos

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo/mínimo	Varianza
Medias de los elementos	2,252	1,067	4,767	3,700	4,469	1,535
Varianzas de los elementos	,287	,064	1,076	1,011	16,714	,077
Covarianzas inter-elementos	,054	-,032	,214	,246	-6,643	,003
Correlaciones inter-elementos	,203	-,250	1,000	1,250	-4,000	,035

Nota. Matriz de covarianzas inter-elementos programa SPSS

Los resultados indican que en promedio los encuestados tienen una opinión neutral hacia los temas abordados en las preguntas, pero hay una variabilidad significativa en las respuestas. Esto sugiere que hay una relación positiva entre las preguntas y que la opinión de los encuestados puede variar mucho en función de los temas abordados. Por lo tanto, se debe tener en cuenta esta variabilidad al interpretar los resultados de la encuesta.

En la tabla 14 se proporciona información sobre la relación entre las variables en un conjunto de datos de 11 elementos, lo que puede ser útil para comprender la estructura de los datos y las relaciones entre las variables en el análisis posterior. Es así que estos resultados se muestran a continuación.

Tabla 14.

Matriz de covarianzas inter-elementos

	N de elementos
Medias de los elementos	11
Varianzas de los elementos	11
Covarianzas inter-elementos	11
Correlaciones inter-elementos	11

Nota. *Matriz estadísticos de los elementos programa SPSS*

La media de la escala si se elimina el elemento, indica el valor que tendría la media en el caso de eliminar cada uno de los elementos. La Correlación elemento-total corregida, es el coeficiente de homogeneidad corregido. Si es cero o negativo se elimina o se replantea la pregunta. En el caso de las 11 preguntas planteadas en la encuesta no es necesario eliminar ninguna pregunta por lo que se puede deducir que la encuesta está bien direccionada.

En el tabla 15 se presenta los datos totales de los elementos para poder obtener el resultado, la matriz sugiere que la escala es fiable y válida para medir el uso y manejo de las TIC en una institución, y que cada elemento contribuye a la medición del constructo que se mide.

Tabla 15.

Matriz de covarianzas inter-elementos

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento- total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1.- ¿Sabe qué son las Tecnologías de la Información y Comunicación, TIC's?	23,03	7,689	,477	.	,684
2.- ¿Cuenta Usted con los conocimientos necesarios para el buen manejo de los programas informáticos y de comunicación (TIC's)?	23,03	7,689	,477	.	,684
3.- ¿Dispone de equipos tecnológicos para agilizar sus actividades laborales?	21,83	8,351	,455	.	,700
4.- ¿Dispone de herramientas TIC'S para agilizar sus actividades laborales?	20,37	5,551	,502	.	,694
5.- ¿La institución le ha brindado cursos de capacitación con respecto al uso y manejo de las TIC's?	23,03	8,102	,303	.	,706
6.- ¿Le interesaría capacitarse sobre el uso y manejo de las herramientas TIC's?	23,70	8,700	,212	.	,716

7.- ¿Ha escuchado hablar de la gestión y administración pública?	23,03	7,826	,418	.	,692
8.- ¿Durante su vida laboral ha participado en la elaboración de la planificación estratégica del Registro de la Propiedad?	23,20	7,200	,602	.	,663
9.- ¿Conoce usted el proceso metodológico para la realización del Plan operativo anual (POA)?	23,13	8,189	,233	.	,715
10.- Cuando se realiza el Plan Operativo Anual (POA), ¿La entidad se encarga de socializar su contenido y verificar su aplicación?	23,30	8,148	,233	.	,716
11.- ¿Cómo califica usted el proceso de aplicación de las TIC's en el Registro de la Propiedad Inmobiliaria y Mercantil del cantón Latacunga?	20,00	7,448	,363	.	,699

Nota. Matriz estadísticos de los datos totales de los elementos programa SPSS

Tabla 16.

Matriz de covarianzas inter-elementos

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
24,77	9,082	3,014	11

Nota. *Matriz estadísticos de los datos con las escalas programa SPSS*

En la investigación tanto a nivel de pregrado como de posgrado, uno de los indicadores más utilizados para medir la consistencia y confiabilidad de las preguntas planteadas en una encuesta es el coeficiente Alfa de Cronbach. Es importante interpretar correctamente los resultados obtenidos de acuerdo a las escalas o rangos que determinan su validez. En este sentido, los resultados obtenidos en el Registro de la Propiedad del cantón Latacunga demuestran la viabilidad de utilizar herramientas TIC's para el seguimiento y control del cumplimiento de proyectos, con un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.718. Este resultado indica que el instrumento es altamente confiable, con una correspondencia del 72%.

Este valor manifiesta la consistencia interna, es decir muestra la correlación entre cada una de las preguntas, un valor superior a 0.718 revela una fuerte relación entre las preguntas, un valor inferior revela una débil relación entre ellas (González, 2008).

Conclusiones

Los resultados de las tablas indican que todos los elementos del cuestionario tienen una media y varianza similares, y que cada elemento está moderadamente relacionado con el puntaje total de la escala. Además, todos los elementos contribuyen de manera similar a la fiabilidad de la escala.

Este análisis puede ser útil para identificar patrones y tendencias en la información recopilada y tomar decisiones informadas para mejorar el uso de las TICs en el Registro de la Propiedad del cantón Latacunga.

Los resultados indican que la mayoría de los encuestados están familiarizados con el concepto de TIC y han recibido capacitación relacionada con las TIC, pero muchos de ellos no tienen acceso a estas herramientas para mejorar sus actividades laborales. Además, la mayoría de los encuestados no han participado en la elaboración de la planificación estratégica de la institución, pero están familiarizados con el proceso metodológico para la realización del POA y la entidad se encarga de socializar su contenido verificando su aplicación. Los encuestados tienen una opinión positiva sobre el uso de las TIC en la institución.

CAPITULO III

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados de la encuesta a funcionarios del Registro de la Propiedad del cantón Latacunga

Se realizó la encuesta a los Funcionarios del Registro de la propiedad la misma que se desarrolla con un análisis e interpretación de cada una de las 11 preguntas que se sometieron a las pruebas de confiabilidad con Alfa Cronbach y el programa SPSS, posterior a este proceso se tabuló los datos en el programa y este arroja resultados que permiten sacar las conclusiones y la viabilidad para proponer una propuesta de capacitación en el uso de las TIC en la institución objeto de estudio. A continuación, se presentan los resultados obtenidos.

1.- ¿Sabe qué son las Tecnologías de la Información y Comunicación, TIC's?

Tabla 17.

Conocimientos sobre las TIC's

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	8	26,7	26,7	26,7
Válidos NO	22	73,3	73,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota. Encuesta a funcionarios del Registro de la Propiedad

Análisis e interpretación de los resultados pregunta 1

El 26,7% de los encuestados en el ámbito del Registro de la Propiedad Inmobiliaria y Mercantil del cantón Latacunga afirmaron saber qué son las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's), mientras que el 73,3% restante indicó que no sabía. Esto sugiere la necesidad de programas de capacitación para mejorar el conocimiento y uso de las TIC's entre los encuestados, lo que podría conducir a una mayor eficiencia y efectividad en el uso de estas herramientas tecnológicas.

2.- ¿Cuenta Usted con los conocimientos necesarios para el buen manejo de los programas informáticos y de comunicación (TIC's)?

Tabla 18.

Conocimientos sobre las TIC's

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	8	26,7	26,7	26,7
Válidos NO	22	73,3	73,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota. Encuesta a funcionarios del Registro de la Propiedad

Análisis e interpretación de los resultados pregunta 2

En la dimensión sobre Conocimientos manejo de las TIC's., que es catalogada como válida, 22 de los 30 encuestados que corresponde al El 73,3% que son la mayoría de los funcionarios del Registro de la Propiedad del cantón Latacunga quienes fueron encuestados que NO tienen conocimiento sobre el manejo de las TIC's, y los 8 restantes con un 26,7 % que SÍ saben acerca del tema en referencia, existe relación con la pregunta anterior, por lo que se puede concordar que si poseen el conocimiento acerca de las TIC's, sin embargo no pueden tener conocimientos sobre el manejo de las TIC's, o no conocen cuáles son sus aplicaciones, de igual manera esta interrogante corrobora con los las preguntas directrices y el tema de investigación. Por lo tanto, es importante considerar el desarrollo de programas de capacitación para mejorar los

conocimientos y habilidades de los encuestados en este ámbito.

3.- ¿Dispone de equipos tecnológicos para agilizar sus actividades laborales?

Tabla 19.

Disponibilidad de herramientas tecnológicas para la labor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SMARTPHONE	2	6,7	6,7	6,7
	COMPUTADOR A	28	93,3	93,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a funcionarios del Registro de la Propiedad

Análisis e interpretación de los resultados pregunta 3

Sobre la dimensión de la disponibilidad de las herramientas tecnológicas para cumplir la labor, indicadores calificados como válidos, 28 de los 30 funcionarios encuestados que corresponde al 93,3% que responde que utilizan computadoras como herramienta fundamental para ejecutar todas sus tareas de emisión y recepción de la documentación, los 2 funcionarios restantes que corresponde al 6,7% que es un porcentaje bajo, menciona que utiliza un Smartphone. Se puede observar que la mayoría de funcionarios disponen de una computadora y se sobre entiende que tienen destrezas para trabajar con ella, sin darse cuenta que es una herramienta que utilizan las TIC's para desarrollar sus actividades, por lo que se puede decir que los funcionarios tienen herramientas tecnológicas en su trabajo. Aunque el uso de smartphones podría ser promovido para aprovechar las funcionalidades móviles en el trabajo.

4.- ¿Dispone de herramientas TIC'S para agilizar sus actividades laborales?

Tabla 20.

Disponibilidad de herramientas TIC's para agilizar la labor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Correo electrónico institucional	1	3,3	3,3	3,3
	Quipux	2	6,7	6,7	10,0
	OneDrive	8	26,7	26,7	36,7
	Gestor Documental	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Encuesta a funcionarios del Registro de la Propiedad

Análisis e interpretación de los resultados pregunta 4

En la dimensión Disponibilidad de herramientas TIC's para agilizar la labor, indicadores que fueron calificados como válidos, 19 de los 30 funcionarios encuestados que corresponde al 63,3 % que es el porcentaje más alto, utilizan para agilizar el trabajo como herramienta el Gestor Documental, 8 de los 30 siendo el 26,7% que emplea el OneDrive, 2 funcionarios que es el 7% utiliza el sistema Quipux, y el último funcionario que representa el 3% restante tiene como herramienta el correo electrónico. Se puede interpretar que de acuerdo a la función que desempeñan cada uno de los funcionarios manejan diferentes herramientas que el Registro cuenta, por lo que están familiarizados cada uno con herramientas que si bien es cierto no son tan actualizadas ayudan a que los funcionarios agilicen su labor dentro de la entidad.

5.- ¿La institución le ha brindado cursos de capacitación con respecto al uso y manejo de las TIC's?

Tabla 21.

Capacitación de la institución en uso y manejo de las TIC's

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	8	26,7	26,7	26,7
Válidos NO	22	73,3	73,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: *Encuesta a funcionarios del Registro de la Propiedad*

Análisis e interpretación de los resultados pregunta 5

De la dimensión referente a la capacitación de la institución en uso y manejo de las TIC's, indicadores que fueron calificados como válidos, 22 de los 30 funcionarios que corresponde al El 73,3 % que corresponde a un porcentaje responde que, SI han recibido capacitación, los 8 funcionarios restantes que es el 26,7% restante que es un porcentaje medio nada despreciable manifiesta que NO ha recibido capacitación. Esto sugiere una falta de inversión en capacitación por parte de la institución, lo que puede afectar la eficiencia y eficacia en el uso de las TIC's en el desempeño laboral de los encuestados. Sería recomendable que la institución considerara la implementación de programas de capacitación para mejorar el conocimiento y uso de las TIC's entre sus empleados.

6.- ¿Le interesaría capacitarse sobre el uso y manejo de las herramientas TIC's?

Tabla 22.

Interés por Capacitación de la institución en uso y manejo de las TIC's

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	28	93,3	93,3	93,3
NO	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a funcionarios del Registro de la Propiedad

Análisis e interpretación de los resultados pregunta 6

De la dimensión interés por Capacitarse en uso y manejo de las TIC's 28 de los 30 funcionarios encuestados sobre esta dimensión que corresponde al 93,3 % que corresponde a un porcentaje mayoritario responde que SI les gustaría recibir capacitación en el uso y manejo de las TIC's, el 26,7% restante que es un porcentaje bajo manifiesta que NO desean. Esta información es útil para la institución, ya que les proporciona una idea clara de las necesidades y expectativas de sus empleados en cuanto a la capacitación en TIC's. Se puede utilizar esta información para diseñar programas de capacitación y formación específicos que satisfagan las necesidades de sus empleados y mejoren su rendimiento y eficiencia en el uso de las TIC's.

7.- ¿Ha escuchado hablar de la gestión y administración pública?

Tabla 23.

Escuchar hablar de la gestión administración pública

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	8	26,7	26,7	26,7
NO	22	73,3	73,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota. Encuesta a funcionarios del Registro de la Propiedad

Análisis e interpretación de los resultados pregunta 7

En esta dimensión sobre si ha escuchado hablar de la gestión de la administración pública de los 30 funcionarios encuestados, 22 de ellos que corresponde al 73,3% porcentaje mayoritario responde que NO han escuchado hablar de la gestión administrativa pública, los 8 restantes que representa al 26,7% manifiesta que SI. Estos resultados sugieren que existe una necesidad de mejorar la comprensión de los conceptos relacionados con la gestión y administración pública entre los encuestados. Por lo tanto, es recomendable desarrollar programas de capacitación para mejorar el conocimiento de los conceptos relacionados con la gestión y administración pública entre los encuestados, lo que podría conducir a una mayor eficiencia y efectividad en el desempeño de sus funciones.

8.- ¿Durante su vida laboral ha participado en la elaboración de la planificación estratégica del Registro de la Propiedad?

Tabla 24.

Escuchar hablar de la gestión administración pública

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	13	43,3	43,3	43,3
Válidos NO	17	56,7	56,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota. *Encuesta a funcionarios del Registro de la Propiedad*

Análisis e interpretación de los resultados pregunta 8

En la dimensión sobre participación en la elaboración de la planificación estratégica de los 30 funcionarios encuestados 17 de ellos que corresponden al 56,7% que porcentaje alto, responde que NO han participación en la elaboración de la Planificación Estratégica, el 13,3% manifiesta que NO ha participado. Se puede interpretar que la mayoría de los funcionarios SI han participado debido a que al

iniciar cada año se reúnen todo el personal por departamentos y se elabora el Plan Operativo Anual, por lo que si dan las sugerencias y necesidades para elaborar la planificación estratégica de todo el Registro de la Propiedad.

9.- ¿Conoce usted el proceso metodológico para la realización del Plan operativo anual (POA)?

Tabla 25.

Escuchar hablar de la gestión administración pública

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	11	36,7	36,7	36,7
Válidos NO	19	63,3	63,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota. Encuesta a funcionarios del Registro de la Propiedad

Análisis e interpretación de los resultados pregunta 9

En la dimensión conocimiento de la metodología para la elaboración del POA, 19 de los 30 encuestados que representa al 63,3% porcentaje alto de los funcionarios responde que NO conocen el proceso metodológico para la realización del Plan operativo anual, los 11 restantes que corresponde al 36,7% manifiesta que SI lo conocen. Se puede interpretar que la mayoría de los funcionarios NO conocen sobre dichos procesos, ya que dichos procesos y procedimientos son los jefes o directores departamentales o responsables de cada sección son los responsables y los que tienen mayor conocimiento de estos asuntos, además de que sus funciones son diversas y no son de responsabilidades mayores dentro del Registro de la Propiedad.

10.- Cuando se realiza el Plan Operativo Anual (POA), ¿La entidad se encarga de socializar su contenido y verificar su aplicación?

Tabla 26.

Socialización y verificación de aplicación del POA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	16	53,3	53,3	53,3
Válidos NO	14	46,7	46,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota. Encuesta a funcionarios del Registro de la Propiedad

Análisis e interpretación de los resultados pregunta 10

En la dimensión de la socialización y verificación del cumplimiento del POA, de los 30 encuestados 16 funcionarios que representa al 53,3 % siendo éste un porcentaje alto, responde que, SI se socializa y verifica la aplicación del plan operativo anual del Registro, los 14 restantes que representa al 26,7% manifiesta que NO se socializa y se verifica. Esto indica que hay una división en cuanto a la práctica de socialización y verificación de la aplicación del POA en la entidad. Sería importante que la entidad realice una revisión de sus prácticas para garantizar una mejor implementación de su planificación estratégica.

11.- ¿Cómo califica usted el proceso de aplicación de las TIC's en el Registro de la Propiedad Inmobiliaria y Mercantil del cantón Latacunga?

Tabla 27.

Calificación de aplicación de las TIC's en el Registro de la propiedad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	-------------------	-------------------	--------------------------	-----------------------------

Válidos	BUENO	3	10,0	10,0	10,0
	REGULAR	1	3,3	3,3	13,3
	MALO	26	86,7	86,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a funcionarios del Registro de la Propiedad

Análisis e interpretación de los resultados pregunta 11

En la pregunta 11 se les pidió a los encuestados que calificaran el proceso de aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el Registro de la Propiedad Inmobiliaria y Mercantil del cantón Latacunga. Los resultados muestran que la mayoría de los encuestados (el 86,7%) considera que la aplicación de las TIC en la institución es "mala", lo que sugiere que hay áreas en las que la institución podría mejorar su uso de la tecnología para brindar un mejor servicio a sus usuarios y cumplir sus objetivos. El porcentaje de encuestados que considera que el uso de las TIC es "bueno" es del 10%, mientras que solo el 3,3% lo califica como "regular". En resumen, los resultados sugieren que los encuestados no están satisfechos con la aplicación de las TIC en la institución y ven oportunidades de mejora en esta área.

3.1.1. Resultado general de la encuesta a los funcionarios

- En general, se puede observar que la mayoría de los funcionarios encuestados no tienen conocimientos sobre las TIC's y no cuentan con los conocimientos necesarios para el manejo de programas informáticos y de comunicación. Sin embargo, la mayoría dispone de herramientas tecnológicas como computadoras para agilizar sus actividades laborales, y utilizan diversas herramientas TIC's como Gestor Documental, Quipux y correo electrónico institucional para agilizar su labor en menor proporción. Estos resultados indican que existe una necesidad de capacitación

y formación en el uso de las TIC's para mejorar la eficiencia y productividad en el trabajo de los funcionarios del Registro de la Propiedad del cantón Latacunga.

- Los resultados indican que si bien los funcionarios del Registro de la Propiedad del cantón Latacunga pueden no tener un conocimiento claro sobre las TIC's, están utilizando herramientas tecnológicas en su trabajo. Esto puede sugerir una oportunidad para mejorar la capacitación y concientización sobre las herramientas tecnológicas entre los funcionarios, con el objetivo de mejorar su capacidad para aprovechar plenamente las ventajas de la tecnología en el desempeño de sus actividades laborales.
- Por otro lado, en consecuencia del trabajo investigativo se ha definido los conceptos de acuerdo a las categorías en orden secuencial, las definiciones y clasificación de las TIC's, la influencia de estas en la gestión de las entidades del sector público, el control y las etapas del control en la administración entre otros puntos relevantes que proporcionan a los administradores una visión de cómo se debe llevar la gestión en esta institución y en otras que apliquen las TIC's para mejorar los procesos administrativos y así brindar una buena atención a la colectividad.
- Estas derivaciones sugieren que, aunque hay un interés y reconocimiento de los beneficios potenciales de las TIC's en el Registro de la Propiedad, existen desafíos relacionados con el acceso a recursos tecnológicos y la capacitación necesaria. Por lo tanto, una posible recomendación sería proporcionar mayor acceso a equipos y recursos tecnológicos adecuados, así como brindar capacitación y formación en TIC's a los funcionarios, con el objetivo de impulsar una adopción más amplia y efectiva de estas tecnologías en su trabajo cotidiano.
- Además, se puede notar que existen oportunidades de mejora en términos de conocimiento y participación de los funcionarios en la gestión y administración pública, así como en la elaboración del plan operativo anual y la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación (TICs) en el Registro de la Propiedad del cantón Latacunga. Sería importante tomar acciones para mejorar la capacitación y

la participación de los funcionarios en estos aspectos, con el objetivo de fortalecer la gestión y mejorar la eficiencia y eficacia en el Registro de la Propiedad.

- Para finalizar, los resultados alcanzados en esta investigación servirán de referente para estudios futuros que tenga relación con la aplicación de las herramientas TIC's en el control y evaluación del sistema de control interno, ya que este procedimiento metodológico se constituye en una herramienta que permite tomar acciones en pro de la optimización de los procesos administrativo que permitan a los funcionarios desarrollar sus actividades de forma eficiente y en un menor tiempo y de recursos financieros, en correspondencia con los manuales, códigos, políticas, procedimientos y normativa vigentes, exigidos por los organismos de control del sector público, para de esta manera servir a la ciudadanía que tienen que realizar sus trámites en el Registro de la Propiedad del cantón Latacunga.

4. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en la encuesta indican que la mayoría de los funcionarios no tienen conocimiento sobre las TIC's (73%), ni sobre su manejo (73,3%), lo cual es preocupante, ya que estas tecnologías se han convertido en una herramienta fundamental en la mayoría de las actividades laborales en la actualidad.

Al respecto, diversos estudios han señalado la importancia de la capacitación y actualización constante en el manejo de las TIC's para mejorar la productividad y eficiencia en el trabajo (Vega & Cerda, 2017; Aguilar, 2018). Asimismo, se ha demostrado que la falta de conocimiento y habilidades en el uso de las TIC's puede afectar el desempeño laboral y generar resistencia al cambio en la implementación de nuevas tecnologías (Díaz et al., 2020).

Por otro lado, se evidenció que la mayoría de los funcionarios encuestados disponen de herramientas tecnológicas para realizar sus actividades laborales, principalmente computadoras (93,3%), pero en cuanto a herramientas TIC's específicas, los resultados indican que solo una minoría utiliza correo electrónico institucional

(3,3%), Quipux (6,7%) y OneDrive (26,7%), lo cual sugiere una falta de integración y aprovechamiento de las TIC's en el ámbito laboral.

En este sentido, se destaca la importancia de la implementación de políticas y programas de capacitación y actualización constante en el uso de las TIC's en las organizaciones, así como la promoción del uso de herramientas TIC's específicas para mejorar la eficiencia y productividad en el trabajo (Oviedo, 2018).

Finalmente, se puede afirmar que los resultados de la encuesta indican que existe un porcentaje importante de funcionarios que no tienen conocimientos sobre las TIC's y su manejo, lo cual puede afectar su productividad y eficiencia laboral. Además, aunque la mayoría de los funcionarios disponen de herramientas tecnológicas en su trabajo, solo un porcentaje bajo utiliza herramientas TIC's para agilizar sus actividades, lo que sugiere una necesidad de capacitación y formación en el uso de estas herramientas para mejorar la eficiencia en el trabajo.

5. PROPUESTA

Considerando las recomendaciones se establece lo siguiente:

5.1. Título de la propuesta

Capacitación virtual en el uso de herramientas TIC para los funcionarios del Registro de la Propiedad del cantón Latacunga

5.2. Objetivos de la propuesta

5.3. Objetivo general

Proponer un plan de capacitación para los funcionarios del Registro de la Propiedad del cantón Latacunga en el uso de herramientas TIC.

5.4. Justificación de la propuesta

En la actualidad, el uso de las TIC es indispensable en todas las áreas de trabajo, incluyendo el Registro de la Propiedad del cantón Latacunga. La gestión de documentos, la atención al usuario, la comunicación interna, entre otras actividades,

requieren del uso de estas herramientas para garantizar una gestión eficiente y efectiva.

La importancia de abordar este problema radica en el impacto que tiene en la eficiencia y calidad del servicio que se ofrece a los usuarios del Registro de la Propiedad del cantón Latacunga. La falta de capacitación en el uso de herramientas TIC puede generar retrasos y errores en los procesos y proyectos institucionales, lo que afecta directamente la satisfacción de los usuarios y la imagen de la institución.

En esta propuesta, se busca proponer estrategias que contribuyen a evitar la brecha digital y mejorar la adaptación del personal a las nuevas tecnologías, lo que permitirá una mayor eficiencia en los procesos y proyectos del Registro de la Propiedad del cantón Latacunga. Asimismo, se busca mejorar la calidad del servicio que se brinda a los usuarios, lo que a su vez puede generar un aumento en la confianza y satisfacción de los mismos. En definitiva, se pretende mejorar la imagen institucional y contribuir al desarrollo de una cultura digital en el personal del Registro de la Propiedad del cantón Latacunga.

Mediante la investigación de campo desarrollada previamente, se identificó que existe una necesidad urgente de mejorar la capacitación del personal del Registro de la Propiedad del cantón Latacunga en el uso de herramientas TIC. Se encontró que muchos de los funcionarios no tienen los conocimientos y habilidades necesarios para manejar eficientemente las herramientas digitales, lo que ha generado retrasos en los procesos, errores en la gestión de información y una baja calidad del servicio que se ofrece a los usuarios.

Por ello, se considera necesario implementar un plan de capacitación virtual que permita a los funcionarios adquirir los conocimientos y habilidades necesarios para el uso eficiente de las herramientas TIC, con el objetivo de mejorar la eficiencia y calidad del servicio que se brinda a los usuarios.

5.5. Beneficiarios

La propuesta de capacitación virtual en el uso de herramientas TIC para los

funcionarios del Registro de la Propiedad del cantón Latacunga beneficiará directamente a los empleados de la institución, ya que les proporcionará las competencias necesarias para manejar eficientemente las herramientas digitales y mejorar su desempeño en el trabajo. Esto se traducirá en una mayor eficiencia y calidad en las actividades que se llevan a cabo en la institución, lo que beneficiará a los usuarios del Registro de la Propiedad en el cantón Latacunga. Además, la propuesta también beneficiará indirectamente a la población en general, ya que una dependencia eficiente y eficaz garantiza un acceso rápido y confiable a la información registral, lo que contribuye al desarrollo económico-social del cantón.

5.6. Causas

Antes de proponer una solución a un problema, es importante entender cuáles son las causas que lo provocan. En el caso del uso de herramientas TIC en el Registro de la Propiedad del cantón Latacunga, los funcionarios han manifestado su inconformidad y falta de conocimiento de las mismas.

La tecnología avanza rápidamente y, a menudo, los empleados no tienen la oportunidad de actualizarse y adquirir nuevos conocimientos y habilidades. Como resultado, pueden sentirse inseguros e incómodos al usar nuevos recursos digitales, lo que afecta su desempeño laboral.

5.7. Desarrollo de la propuesta

Propuesta Para el contexto definido se propone un proyecto de capacitación dirigido a los funcionarios del Registro de la Propiedad que será impartido por los estudiantes de 8.º nivel del área de ingeniería de la carrera de Sistemas de Información de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

El objetivo de este proyecto consiste en brindar un plan de capacitación enfocado en TIC para el sector público mediante herramientas tecnológicas virtuales que permita instruir a los funcionarios de las diferentes unidades, en tiempos donde la interactividad presencial es un riesgo.

Las capacitaciones se planificaron con una duración máxima de 40 horas (20 horas

sincrónicas y 20 asincrónicas) y la posibilidad de obtener el respectivo certificado emitido por la Universidad Técnica de Cotopaxi una vez se hayan cumplido los requisitos definidos.

La modalidad de capacitación será de modo virtual mediante herramientas tecnológicas que permiten videoconferencias y con el respaldo de grabaciones, las mismas que tienen efecto de retroalimentación para los participantes y como evidencia de las actividades desarrolladas por parte de los estudiantes capacitadores.

Las capacitaciones se desarrollaran durante el periodo fiscal 2023.

Basados en el conocimiento y experiencia del personal de la Unidad y Digitalización y Archivo de Actos Registrales, se propondrán tres áreas: tic en en el sector público, herramientas colaborativas y herramientas de desarrollo profesional, las cuales establecieron los temas con los que los estudiantes desarrollarían sus capacitaciones.

A continuación se citan los siguientes:

- Tecnología aplicada al sector público.
- Herramientas de automatización de procesos
- Herramientas de gestión documental.
- Herramientas de análisis de datos.
- Herramientas de comunicación y colaboración.
- Herramientas Institucionales TICs de Gobierno electrónico.

Se formaran grupos de mínimo dos y máximo cuatro estudiantes capacitadores para trabajar en horarios los días sábados con una duración de dos horas, de 15:00 h a 17:00 h, estableciendo así 10 sesiones.

Además, se elabora un plan de trabajo que incluye un cronograma para el respectivo seguimiento y verificación de cumplimiento de los objetivos y contenidos planteados en cada sesión.

También los estudiantes capacitadores recibirán directrices acerca de la estructura

tecnológica que se deberán considerar en sus clases virtuales, mismas que se citan a continuación:

- Creación del Aula Virtual (Google Classroom).
- Clase Pregrabada (subir al Youtube).
- Enlace de la Clase en Vivo (usar zoom o skype o equivalente, enviar el link al profesor).
- Taller.
- Tarea.
- Grabación de la clase en vivo.
- Diapositivas del tema (usar formato presentaciones).
- Guías de cada clase (usar formato de laboratorios).
- Control de Asistencia por cada clase.
- Evaluación Final.

5.8. Actividades de seguimiento

Con el fin de llevar a cabo un adecuado seguimiento de las actividades de vinculación con la colectividad que realizan todos los grupos de trabajo, se definen dos asignaturas como cátedras rectoras de tales actividades. Así, los funcionarios de las asignaturas correspondientes, una en el momento 1 y otra en el momento 2, deben llevar a cabo un registro semanal de cada actividad realizada por los estudiantes capacitadores, desde la preparación de los temas hasta la impartición y evaluación de los cursos.

De acuerdo con el reglamento de la universidad, el desarrollo de las actividades de vinculación se programara para 16 semanas.

En las primeras 8 semanas se realizaran las siguientes actividades:

- Se conformaran los grupos de trabajo definidos en función de la cantidad de funcionarios participantes.

- Se plantearan los temas específicos a impartir como parte de las capacitaciones. Esta actividad se realizara, luego de un análisis de las encuestas realizadas a la institución participante.
- Se firmara una carta de compromiso entre la institución participante y la U.T.C. De este modo se definirán las responsabilidades entre las dos instituciones para que tanto los estudiantes capacitadores como las personas que reciban la capacitación, participen activamente de acuerdo con el cronograma establecido y los objetivos planteados.
- Se definirán los contenidos específicos a impartir por cada grupo. Así, se estructuran estratégicamente las unidades y subunidades que se impartieron en 10 encuentros sincrónicos con una duración de 2 horas cada uno.
- Se realizara un seguimiento de las tres primeras semanas de impartición del curso. En este sentido, los estudiantes tendrán una carpeta compartida en Drive en donde deben subir, por cada semana, las diapositivas utilizadas en cada encuentro, la evidencia del correo electrónico con el enlace zoom enviado a los participantes, la grabación en video del encuentro, registro de asistencia de los participantes, otras herramientas de enseñanza e instrumentos de evaluación utilizados.
- Se enviará un informe a la coordinación de vinculación. En las segundas 8 semanas se realizaran las siguientes actividades:
 - Se brindará seguimiento en la impartición del curso. Por consiguiente, se validara la información que los estudiantes subieron cada semana al archivo compartido.
 - En la semana 16 cada grupo realizara una presentación de las principales actividades realizadas. Esta presentación se receptará por al menos dos docentes y posteriormente se asignará una calificación sobre 10 puntos. Se requerirá de una calificación de al menos 7/10 para que los estudiantes puedan aprobar las actividades de vinculación. Además, esta nota representara al menos el 50 % del examen final de la asignatura rectora del momento 2.
- Se revisara el informe final de actividades de vinculación que debe presentar cada

grupo de trabajo.

- Se presentaran informes finales solicitados por el departamento de vinculación con la colectividad.
- Se generaran certificados tanto para estudiantes como para las personas que participaron en las capacitaciones.

5.9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.10. Conclusiones

- La conceptualización de las herramientas tecnológicas para el control y cumplimiento de proyectos en el Registro de la Propiedad del cantón Latacunga permitió identificar una serie de herramientas que pueden ser utilizadas para mejorar los procesos internos de la institución y, por ende, mejorar la percepción ciudadana.
- La fundamentación teórica de los conceptos relacionados con la investigación proporcionó un marco conceptual sólido para la identificación y análisis de las herramientas tecnológicas disponibles para el control y cumplimiento de proyectos.
- Se puede concluir que se hace necesario proveer capacitación y formación en el uso de TIC's para los servidores públicos del Registro de la Propiedad. Esto se debe a que los funcionarios no cuentan con el conocimiento suficiente para implementar estas herramientas de manera adecuada, lo que limita su capacidad para aprovechar al máximo las tecnologías disponibles. Como consecuencia, pueden enfrentar desafíos en la gestión y control de proyectos.

5.11. Recomendaciones

- Se sugiere que la institución realice un seguimiento periódico del uso de las herramientas tecnológicas y su impacto en los procesos internos y la percepción ciudadana, para realizar ajustes o mejoras en caso de ser necesario.
- Es fundamental que se realice una revisión constante de los conocimientos en

cuanto a las herramientas tecnológicas utilizadas en el Registro de la Propiedad. Además, es necesario estar siempre a la vanguardia de las últimas tecnologías en lo que respecta a las definiciones utilizadas en el campo. De esta forma, se garantizará que los servidores públicos estén actualizados en cuanto a las últimas tendencias y avances tecnológicos. Asimismo, esta revisión constante de conocimientos tendrá como resultado identificar oportunidades de mejora en cuanto al uso de las TIC's, lo que se convertirá en un mejor desempeño y cumplimiento de los objetivos en la dependencia.

- Se recomienda que el Registro de la Propiedad del cantón Latacunga promueva y fomente el uso de las TIC's en sus procesos internos para mejorar su eficiencia y eficacia en el cumplimiento de sus objetivos.
- Es fundamental que el Registro de la Propiedad del cantón Latacunga brinde una capacitación adecuada y actualizada a su personal en el uso de las herramientas TIC's seleccionadas. Esto asegurará que el personal encargado esté debidamente capacitado para utilizar las herramientas tecnológicas propuestas de manera efectiva y eficiente en sus actividades diarias.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abad, A. (2022). Desafíos de la administración y su relación con la sociedad, entrevista a Karem Sánchez. *Estudios de la Gestión: Revista Internacional de Administración*, (11), 279-296.

Abreu, J. L. (2014). El método de la investigación Research Method. *Daena: International journal of good conscience*, 9(3), 195-204.

Acuña Parrales, E. G. (2022). Gobierno electrónico al servicio público del gobierno autónomo descentralizado del cantón Jipijapa. Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Magister en Administración de Pública, 45-61.

Aguilera Enríquez, L., Hernández Castorena, O., & Pérez Veyna, O. (2015). La Relación De La Gestión De La Cadena De Suministro Y Las Tecnologías De

La Información Y Comunicación En Los Procesos Productivos Para Mejorar La Competitividad De La Pyme Manufacturera En Aguascalientes (Relationship Supply Chain Management and Information Technology and Communication in Production Processes to Improve Competitiveness of Manufacturing SMEs in Aguascalientes). *Revista internacional administración & finanzas*, 8(1), 79-91.

Aiken, L. R. (2003). Tests psicológicos y evaluación. Pearson educación.

Alban, G. P. G., Arguello, A. E. V., & Molina, N. E. C. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 4(3), 163-173.

Álvarez, G. O. C., Zurita, I. N., & Álvarez, J. C. E. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. *Dominio de las Ciencias*, 6(1), 429-465.

Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, D. O., Acuña, L., & Arellano, C. (2020). La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado. *Argentina: Universidad Internacional del Ecuador*, 127.

Ávila Barrios, D. (2014). El uso de las TICs en el entorno de la nueva gestión pública mexicana. *Andamios*, 11(24), 263-288.

Ávila, D. (2015). El uso de las tics en el entorno de la nueva gestión pública mexicana. *Revista Andamios*, 11(24), 264-270.

Barbarán, J. P. (2021). Control administrativo en la gestión pública. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, 5(1), 272-275.

Bitar, S. (2014). Las tendencias mundiales y el futuro de América Latina.

Bitar, S. (2016). Las tendencias mundiales y el futuro de América Latina . CEPAL - Serie Gestión Pública N° 85, 40-45.

- Buenrostro Mercado, H. E., & Hernández Eguiarte, M. D. C. (2019). La incorporación de las TIC en las empresas. Factores de la brecha digital en las Mipymes de Aguascalientes. *Economía: teoría y práctica*, (50), 101-124.
- Cadena, B. (2016). El control interno para la gestión de tecnologías de la información. *Revista: Caribeña de Ciencias Sociales*, 5(7), 5-10.
- Calix, J. (2022). La importancia de la prospectiva estratégica para la gestión pública: situación y condiciones para su institucionalización. *Desarrollo Humano para la transformación*, 18-22.
- Cano, C. (2022). Las Tecnologías de la Información y Comunicación en la Administración Pública del Ecuador. *Crónica, noticias al día*, Obtenido de: <https://cronica.com.ec/2022/06/02/las-tecnologias-de-la-informacion-y-comunicacion-en-la-administracion-publica-del-ecuador/>.
- Casa, L. (2020). La importancia de la digitalización de las empresas. *Blog Occam*, Obtenido de: <https://www.occamagenciadigital.com/blog/la-importancia-de-la-digitalizaci%C3%B3n-de-las-empresas>.
- CEPAL, N. (2013). Estrategias de TIC ante el desafío del cambio estructural en América Latina y el Caribe: balance y retos de renovación.
- Cepeda Duarte, J. P., & Cifuentes Martínez, W. E. (2019). Sistema de Gestión de Calidad en el Sector público. Una revisión literaria. *Podium*, (36), 35-54.
- Chandhurri. (2018). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20CIENT%3%8DFICA.pdf>
- CHÁVEZ, I. P. E. B. (2020). ADM-I.
- Concha, A. N. (2015). Estrategias de TIC ante el desafío del cambio estructural en América Latina y el Caribe. Balance y retos de renovación. *Serie Gestión Pública N° 79*, 11-20.

- Corrales, J. D. P., & Mozo, H. P. B. (2021). Control administrativo en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 267-279.
- Crónica, D. (2022, 2 junio). *Las Tecnologías de la Información y Comunicación en la Administración Pública del Ecuador*. Crónica. <https://cronica.com.ec/2022/06/02/las-tecnologias-de-la-informacion-y-comunicacion-en-la-administracion-publica-del-ecuador/>.
- Cruz Pérez, M. A., Pozo Vinueza, M. A., Aushay Yupangui, H. R., & Arias Parra, A. D. (2019). Las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) como forma investigativa interdisciplinaria con un enfoque intercultural para el proceso de formación estudiantil. *E-Ciencias de la Información*, 9(1), 44-59.
- DANKHE, Gordon L. 1986. Investigación y comunicación. McGraw Hill. Madrid (España).
- Delgado, V. (2022). Modernización de la gestión pública y su influencia en la atención de la ciudadanía desde los gobiernos locales. *Revista Multidisciplinaria Ciencia Latina*, 6(4), 2410.
- Díaz Quiñones, J. A., & Valdés Gómez, M. L. (2020). Las Tecnologías de la Información y las comunicaciones (TICs) y sus implicaciones en la necesaria transformación de las propuestas educativas. *Medisur*, 18(1), 4-6.
- Gabriela Quiñonez, C. M. (2021). Importancia de las TIC en los procesos administrativos, de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas. *Revista Polo del Conocimiento*, 6(3), 2472-2475.
- Gerhard Martin, V. O. (2017). Uso de las tecnologías de la información y comunicación en las residencias médicas. *Revista ensayos y opiniones*, 15(2), 151-153.
- Gomez González, R. F. (2020). Desafíos de la función pública en Chile y medidas para la modernización y buena gestión de las relaciones laborales dentro de la Administración del Estado. *Rev. Digital de Derecho Admin.*, 23, 123.

- González Fernández, I. L. (2020). La influencia de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y el perfil de la generación de los Millennials en el discurso educativo de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).
- González Y. (2008). Instrumento Cuidado de comportamiento profesional: validez y confiabilidad”, 8(2), Chia, Colombia, pp. 170-182., yagonzaiez@ancon.up.ac.pa
- Hábila, J. (2021). ¿Qué es la gestión pública? Blog Unir, La Universidad del Internet, Obtendido de: <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/gestion-publica/>.
- Hernán Ávila, G. P. (2022). Toma de decisiones estratégicas en la gestión pública para el desarrollo social. *Revista Venezolana de Gerencia*, 651-654.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Sexta Edición. Editorial McGraw-Hill. México. *Recuperado de: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>*.
- Hernández, H. B. (2019). La incorporación de las TIC en las empresas: Factores de la brecha digital en las Mipymes de Aguascalientes. *Revista Economía teórica y práctica*, 27(50), 107-111.
- Instituto Nacional de estadísticas y censos, INEC. (2017). Ecuador en Cifras. Otenido de: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Fasciculos_Censales/Fasc_Cantonaes/Cotopaxi/Fasciculo_Latacunga.pdf.
- Investigación cuantitativa: definición y procedimiento*. (2022, 10 mayo). Qualtrics. <https://www.qualtrics.com/es/gestion-de-la-experiencia/investigacion/investigacion-cuantitativa/>.
- Lind, D. A., Marchal, W. G., & Wathen, S. A. (2008). *Estadística aplicada a los negocios y la economía* (15th ed.). McGraw-Hill Education.

- María Molina, L. R. (2020). El proceso de comunicación mediado por las tecnologías de la información. Ventajas y desventajas en diferentes esferas de la vida social. *Revista Cienfuegos*, 13(4), 482-486.
- Martin, G. H., Canchola, V. H. O., & Mayén, J. V. A. (2017). Uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las residencias médicas en México. *Acta médica grupo ángeles*, 15(2), 150-153.
- Mejía M. (2005) Técnicas e Instrumentos de Investigación. Edit. Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- Miró, J. 1944. La investigación descriptiva
- Molina Gómez, A., Roque, L., Garcés, B., Rojas Mesa, Y., Dulzaides Iglesias, M., & Selín Ganén, M. (2015). El proceso de comunicación mediado por las tecnologías de la información. Ventajas y desventajas en diferentes esferas de la vida social. *Medisur*, 13(4), 481-493.
- Morales Miranda, C. A. (2017). *Análisis del acceso de la ciudadanía a los servicios públicos según el Plan Nacional de Gobierno Electrónico en el Gobierno Provincial de Tungurahua* (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial. Carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales e Informática).
- Moreno Espinosa, R., PLASCENCIA DIAZ, A. D. R. I. A. N. A., PEREZ ORDAZ, A. N. G. E. L. I. C. A., PEIXOTO, B., FRANCA, B., DINIZ COSTA, B. L., ... & Barrera_Zapata, R. (2014). *Administración pública y gobernanza en la segunda década del siglo XXI*. Universidad Autónoma del Estado de México.
- OECD. (2021). *PERSPECTIVAS ECONÓMICAS DE AMÉRICA LATINA 2020*. Transformación Digital, 193.
- Ogosi Auqui, J. A., Avila Morales, H., Palumbo Pinto, G. B., & De la Cruz Rios, H. A. (2022). Toma de decisiones estratégicas en la gestión pública para el desarrollo social.

- Oleas, B. N. C., & Rondón, I. G. (2016). EL CONTROL INTERNO PARA LA GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.
- Pita, G. E. C. (2018). Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. *Dominio de las Ciencias*, 4(1), 499-510.
- Rivas, A. (2019). Uso de las tecnologías de la información y comunicación y su contribución a la eficiencia y transparencia de la Corte Nacional de Justicia de Ayacucho, 2019. *Proyecto de investigación previo a la obtención del título en Gestión Pública*, 19-35.
- Quiñonez-Quiñonez, G. I., Quiñonez-Quiñonez, V. J., Manchay-Orbea, C. A., & Ulloa-Esponzoza, C. M. (2021). Importancia de las TIC en los procesos administrativos, de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas. *Polo del Conocimiento*, 6(3), 2467-2481.
- Quiroga, L. P., Jaramillo, S., & Vanegas, O. L. (2019). Ventajas y desventajas de las tic en la educación “Desde la primera infancia hasta la educación superior”. *Revista Educación y Pensamiento*, 26(26), 77-85.
- Rivas, A. (2019). Uso de las tecnologías de la información y comunicación y su contribución a la eficiencia y transparencia de la Corte Nacional de Justicia de Ayacucho, 2019. Proyecto de investigación previo a la obtención del título en Gestión Pública, 19-35.
- Roberto Carneiro, J. C. (2021). Los desafíos de las TIC para el cambio educativo. Fundación Santillana, 15-18.
- Ruales, C. (2020). Investigación cuantitativa. Blog Qualtrics, Obtenido de: <https://www.qualtrics.com/es/gestion-de-la-experiencia/investigacion/investigacion-cuantitativa/>.
- Rubio Tapia, R. A. (2017). *Impacto de las tecnologías de la información y comunicación (TIC´S) en la productividad de las empresas del sector calzado de Tungurahua* (Bachelor's thesis).

- Saavedra, J. A. R. (2017). FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES.
- Sánchez, K. (2022). Desafíos de la administración y su relación con la sociedad. *Revista Internacional de Administración: Estudios de la gestión*, 5(7), 301-305.
- Sunkel, G., Carneiro, R., Toscano, J., & Díaz, T. (2021). Los desafíos de las TIC para el cambio educativo. *R. Carneiro, J. Toscano y T. Díaz (Coords.). Metas Educativas*, 29-44.
- Tapia, V. A. D. (2022). Modernización de la gestión pública y su influencia en la atención de la ciudadanía desde los gobiernos locales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 2405-2420.
- Unir, V. (2021, 6 octubre). *¿Qué es la gestión pública?* Universidad Virtual. | UNIR Ecuador - Maestrías y Grados virtuales. <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/gestion-publica>
- Valecillos, G. . (2013). Importancia del uso de las TIC en la Educación. *Revista Tecnológica-Educativa Docentes* 2.0, 1(1), 17–18. <https://doi.org/10.37843/rted.v1i1.40> Vega, R., & Cerda, C. (2017).

7. ANEXOS

Anexo A: Encuesta no. 1

Dirigido: Funcionarios del registro de la Propiedad

Objetivo: La presente encuesta tiene fines netamente académicos y servirá de soporte para el proyecto: Herramientas TICS para el control y cumplimiento de proyectos en el Registro de la Propiedad del cantón Latacunga

Instrucciones: Coloque una X en la respuesta elegida:

¿Cuenta Usted con los conocimientos necesarios para el buen manejo de los programas informáticos y de comunicación (TICs)?

Si No

¿Sabe qué son las Tecnologías de la Información y Comunicación, TIC'S?

Si No

¿Dispone de herramientas tecnológicas para agilizar sus actividades laborales?

Smartphone Computadora

Tablet

Otros:

cuales.....

¿Dispone de herramientas TIC'S para agilizar sus actividades laborales?

Correo electrónico institucional Quipux

Sistema de Gestión Registral OneDrive

Zimbra Gestor Documental

Otros,

cuales.....

¿Le interesaría capacitarse sobre los beneficios de las herramientas TIC'S?

Si No

¿Considera qué las herramientas de control de procesos actuales son eficientes?

Si No

¿Considera que la institución atiende las necesidades de los usuarios de forma rápida y eficiente?

Si No

¿Cómo califica usted el proceso de aplicación de las TICs en el Registro de la Propiedad Inmobiliaria y Mercantil del cantón Latacunga?

Excelente Muy Bueno Regular Malo

¿La institución le ha brindado cursos de capacitación con respecto al uso y manejo de las TICs?

SI NO

¿Conoce usted el proceso metodológico para la realización del Plan operativo anual (POA)?

SI NO

Cuando se realiza el Plan Operativo Anual (POA), ¿La entidad se encarga de socializar su contenido y verificar su aplicación?

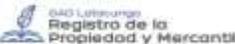
SI NO

¿Cómo califica usted el proceso de aplicación de las TICs en el Registro de la Propiedad Inmobiliaria y Mercantil del cantón Latacunga?

EXCELENTE MUY BUENO BUENO
REGULAR MALO

Anexo B: Matriz de Capacitación Nro. 1

Dirigido: Funcionarios del registro de la Propiedad

 Universidad Técnica de Cotacachi		Registro de la Propiedad del cantón Latacunga MATRIZ DE CAPACITACIÓN AÑO 2023											 Registro de la Propiedad y Mercantil			
Contenido de la capacitación				Cronograma Capacitación		Indicador Cumplimiento	Cargo participantes	Instructor	Nombre Instructor	No. Horas	Indicador Cobertura			Indicador Eficacia		
Nombre de la capacitación	Objetivo de la capacitación	Alcance	Tema	Fecha Programada	Fecha de realización	% Cumplimiento Programa Capacitación	Cargo de colaboradores participantes	Competencia del entrenador (interno o externo)	Quien realizó la Capacitación V/O Entrenamiento (Interno o Externo)	Horas de duración de la capacitación	Numero de asistentes a capacitación	Numero total de trabajadores programados	% Cobertura	Numero de evaluados	Numero de evaluaciones eficaces	% de evaluaciones eficaces
Tecnología aplicada al sector público	Conocer las aplicaciones de las TICs en el sector público y los beneficios de su uso.	Funcionarios del Registro de la Propiedad	Introducción al curso y presentación de objetivos.	1 Sem 2 Sem 2023		90%	Todos los cargos y Contratistas	Estudiantes capacitadores		4 h	30		0,00%	0,00	0,00	#DIV/0!
Herramientas de automatización de procesos	Identificar las Herramientas de automatización de procesos	Funcionarios del Registro de la Propiedad	Conceptos básicos de automatización de procesos. Herramientas de automatización de procesos en el sector público.	2 Sem 2 Sem 2023		100%	Representantes COPASST	Estudiantes capacitadores		4 h	30		0,00%	0,00	0,00	#DIV/0!
Herramientas de gestión documental	Conocer las herramientas de gestión documental en el sector público.	Funcionarios del Registro de la Propiedad	Conceptos básicos de gestión documental. Herramientas de gestión documental en el sector público. Ventajas y desventajas de las herramientas de gestión documental. Uso de herramientas de gestión documental en el sector público. Casos prácticos de	3 Sem 2 Sem 2023		100%	Representantes CONVIVENCIA	Estudiantes capacitadores		8 h	30		0,00%	0,00	0,00	#DIV/0!
Herramientas de análisis de datos	Comprender el uso de herramientas de análisis de datos en el sector público.	Funcionarios del Registro de la Propiedad	Conceptos básicos de análisis de datos. Tipos de herramientas de análisis de datos. Uso de herramientas de análisis de datos en el sector público. Casos prácticos de análisis de datos en el sector público.	4 Sem 2 Sem 2023		100%	Todos los cargos	Estudiantes capacitadores		8 h	30		0,00%	0,00	0,00	#DIV/0!
Herramientas de comunicación y colaboración	Conocer las herramientas de comunicación y colaboración	Funcionarios del Registro de la Propiedad	Herramientas de comunicación y colaboración en línea. Ventajas y desventajas de las herramientas de comunicación y colaboración. Uso de herramientas de comunicación y colaboración en el sector público. Casos prácticos de	5 Sem 2 Sem 2023		90%	Todos los cargos	Estudiantes capacitadores		8 h	30		0,00%	0,00	0,00	#DIV/0!
Herramientas Institucionales TICs de Gobierno electrónico	Conocer las herramientas Institucionales TICs de Gobierno electrónico	Funcionarios del Registro de la Propiedad	Conceptos básicos de gobierno electrónico. Herramientas institucionales TICs de gobierno electrónico. Ventajas y desventajas de las herramientas institucionales TICs de gobierno electrónico. Uso de herramientas institucionales TICs de gobierno electrónico en	6 Sem 2 Sem 2023		90%	Todos los cargos	Estudiantes capacitadores		8 h	30		0,00%	0,00	0,00	#DIV/0!