UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"EL USO DE LAS TIC EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL LA VICTORIA DEL CANTÓN PUJILÍ"

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Licenciada en Gestión de la Información Gerencial

Autora:

Vega Quishpe Jennifer Estefania
Verdezoto Ramón Lissbeth Guadalupe

Tutor:

Ing. Galo Alfredo Flores Lagla

LATACUNGA – ECUADOR

AGOSTO 2024

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras Vega Quishpe Jennifer Estefania, con cédula de ciudadanía No.0503991168 y Verdezoto Ramón Lissbeth Guadalupe con cédula de ciudadanía No 0504085903 declaramos ser autoras del presente **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: "EL USO DE LAS TIC EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL LA VICTORIA DEL CANTÓN PUJILÍ",** siendo el Flores Lagla Galo Alfredo tutor del presente trabajo; y, eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Latacunga, agosto 23 del 2024

Vega Quishpe Jennifer Estefania

CC: 0503991168

Verdezoto Ramón Lissbeth Guadalupe

CC: 0504085903

AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de tutor de la investigación sobre el título: "El uso de las TIC en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial la Victoria del Cantón Pujilí" de Vega Quishpe Jennifer Estefanía, y Verdezoto Ramón Lissbeth Guadalupe de la carrera de Gestión de la Información Gerencial, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, agosto 06 del 2024

Tutor

Ing. Flores Lagla Galo Alfredo

Escaneado con CamScanner

AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad del Tribunal de Lectores aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disipaciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, las postulantes: Vega Quishpe Jennifer Estefanía, y Verdezoto Ramón Lissbeth Guadalupe con el título de Proyecto de Investigación: **"El uso de las TIC en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial la Victoria del Cantón Pujilí"** han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto.

Por lo antes ya expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, agosto 2024

Para constancia firman:

Lector 1 (presidente)
Ing. Diego Jácome
CC.050255408-7

Lector 2
Ing. Alexandra Alajo
CC.050221064-4

Lector 3
Ing. Jorge Cañar.
CC. 050260822-7

Escaneado con CamScanner

AGRADECIMIENTO

Primero, agradezco a Dios por su constante salud y guía durante esta etapa de preparación académica. Gracias por darme la fuerza y el coraje necesario para alcanzar esta meta.

Agradezco también a mis padres que siempre me han brindado su apoyo incondicional para poder cumplir todos mis objetivos personales y académicos. Ellos son los que con su cariño y amor me han impulsado siempre a perseguir mis metas y nunca abandonarlas frente a las adversidades.

A mis queridos hermanos, hermanas, cuñada, cuñados, sobrinos, sobrinas, prima y en especial a mi novio gracias por acompañarme en este duro camino, por apoyarme desde el inicio hasta el fin de mis estudios, por ser quienes son y por creer en mí.

Le agradezco muy profundamente a mi tutor por su dedicación y paciencia, sin sus palabras no hubiese podido lograr llegar a esta instancia tan anhelada.

Son muchos los docentes que han sido parte de mi camino universitario, y a todos ellos les quiero agradecer por transmitirme los conocimientos necesarios para hoy poder estar aquí.

Por último, agradecer a la universidad que me ha exigido tanto, pero al mismo tiempo me ha permitido obtener mi tan ansiado título.

Jennifer Vega

AGRADECIMIENTO

A lo largo de este proyecto, he contado con el apoyo y la guía de muchas personas, a quienes quisiera expresar mi más profundo agradecimiento.

A mi madre, cuyo amor incondicional y sacrificios constantes han sido mi mayor fuente de inspiración y fortaleza, gracias por estar siempre a mi lado, brindándome su apoyo en cada paso.

A mi padre, por forjar en mí una mujer valiente, decidida y con carácter. Gracias por enseñarme a nunca rendirme.

A mi familia, por su constante ánimo y por creer en mí, incluso en los momentos más difíciles enseñándome que la familia es donde el amor empieza y nunca termina.

A mi pareja, por su comprensión y paciencia, y por ser mi compañero en esta aventura, gracias por tu amor y por estar siempre dispuesto a escucharme y apoyarme.

A mi tutor, por su invaluable orientación y consejos a lo largo de esta investigación.

A mis docentes, por compartir sus conocimientos y experiencias, y por inspirarme a buscar siempre más allá, su dedicación y pasión por la enseñanza han sido un faro guía en mi formación académica.

A todos ustedes, mi más sincero agradecimiento. Este trabajo es el resultado de la suma de sus esfuerzos y del amor que me han brindado.

Lissbeth Verdezoto

DEDICATORIA

Dedico con mucho amor y cariño a mis padres Segundo Vega y Roció Quishpe que me dieron la vida y han estado conmigo en todo momento. Gracias por todo papi y mami por darme una carrera para mi futuro y por creer en mí, aun que hemos pasado momentos difíciles siempre han estado apoyándome y brindándome todo su amor.

Los quiero con todo mi corazón y este trabajo que me llevo todos estos meses hacerlo es para ustedes, aquí esta lo que ustedes me brindaron, solamente les estoy devolviendo lo que ustedes me dieron en un principio.

A mis hermanos Mayra, Fabian, Erika, Luis y Anahi a mis hermosos y hermosas sobrinas gracias por estar conmigo y apoyarme siempre, los quiero mucho, en especial a mi precioso sobrinito Lían que ha sido parte de todo este proceso. Y a mi abuelita que se que desde el cielo ella me da sus bendiciones.

A mi novio Alexander que supo darme fortaleza y amor para mantenerme de pie y culminar mi carrera profesional gracias por siempre apoyarme y nunca dejarme vencer.

Jennifer Vega

DEDICATORIA

Dedico este trabajo, primero y, ante todo, a mi madre Azucena, cuyo amor, y apoyo incondicional me han brindado la fuerza y la motivación necesarias para alcanzar mis metas.

A mis abuelitos Aujeda, Sabina y Ernesto (+), quienes con su amor puro y desinteresado llenaron mi vida de luz y ternura, gracias por ser mi pilar y por enseñarme el verdadero significado de la perseverancia, el amor y la sabiduría, aunque a veces las palabras no sean suficientes, les dedico este logro como un pequeño homenaje a su legado y al amor que han sembrado en mi corazón.

A mis hermanos Yandry y Deereck por ser mis compañeros de vida, mis amigos y mi mayor inspiración. Sus risas e inocencia me han llenado de alegría y me han motivado a seguir adelante.

Finalmente, me dedico esta tesis a mí misma, como un recordatorio de mi esfuerzo, perseverancia y crecimiento personal, especialmente por la persona que he llegado a ser al mantenerme siempre fiel a mis valores, por nunca dejar de aprender y por siempre creer en mis sueños.

Lissbeth Verdezoto

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

TÍTULO: "EL USO DE LAS TIC EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL LA VICTORIA DEL CANTÓN PUJILÍ"

Autoras:
Vega Quishpe Jennifer Estefania
Verdezoto Ramón Lissbeth Guadalupe

RESUMEN

El objetivo principal de esta investigación fue proponer estrategias para mejorar la gestión administrativa mediante la adopción de herramientas tecnológicas en esta institución. La metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, porque permitió la medición numérica y el análisis estadístico de la recolección de datos a la muestra establecida, utilizando como técnica principal una encuesta validada por expertos. El instrumento de recolección de datos consistió en un cuestionario de 25 ítems, basado en la escala de Likert, cuyo propósito fue diagnosticar la situación actual del uso de las TIC y establecer estrategias para su implementación eficaz en el GAD Parroquial La Victoria. La población y muestra estuvo compuesta por los 16 miembros de la institución, quienes expresaron opiniones divididas sobre la adopción de estas herramientas. Los resultados mostraron una variabilidad en la percepción del personal respecto a la utilidad y necesidad de estas herramientas, revelando tanto una falta de conocimiento como una cierta resistencia al cambio. Sin embargo, se identificaron áreas clave donde la adopción de tecnologías podría optimizar significativamente la gestión administrativa. La investigación proporcionó una base sólida para la implementación de estrategias que faciliten el uso de herramientas tecnológicas en la administración de la institución, lo que a su vez mejoraría la eficiencia y la productividad en la gestión administrativa.

Palabras claves: Tecnologías de la Información y Comunicación, Gestión Administrativa, Estrategias.

COTOPAXI TECHNICAL UNIVERSITY

ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES FACULTY

TITLE: "THE USE OF ICT IN LA VICTORIA PARISH DECENTRALIZED AUTONOMOUS GOVERNMENT OF THE PUJILÍ CANTON"

Authors

Vega Quishpe Jennifer Estefania
Verdezoto Ramón Lissbeth Guadalupe

ABSTRACT

The main objective of this research was to propose strategies to improve administrative management through the technological adaptation tools in this institution. The methodology applied was the quantitative approach because it allowed numerical measurement and statistical analysis of data collection from the established sample, using a survey validated by experts as the main technique. The data collection instrument consisted of a 25-item questionnaire, based on the Likert scale, whose purpose was to diagnose the current use of ICT and establish strategies for its effective implementation in the La Victoria Parish DAG. The population and sample comprised 16 institution members who expressed divided opinions on adopting these tools. The results showed variability in staff perception regarding the usefulness and need for these tools, revealing a lack of knowledge and a resistance to change. However, key areas were identified where the adoption of technologies could significantly optimize administrative management. The research provided a solid basis for implementing strategies that facilitate the use of technological tools in the institution's administration, which would improve efficiency and productivity in administrative management.

KEY WORDS: Information and Communication Technologies, Administrative Management, Strategies.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

CENTRO DE IDIOMAS

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **"EL USO DE LAS TIC EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL LA VICTORIA DEL CANTÓN PUJILÍ"** presentado por: **Vega Quishpe Jennifer Estefania y Verdezoto Ramón Lissbeth Guadalupe**, egresadas de la Carrera de: Gestión de la Información Gerencial, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas,** lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a las peticionarias hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, 22 agosto del 2024

Atentamente,

CENTRO DE IDIOMAS

MBA. Wilmer Patricio Collaguazo Vega
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC
CI: 1722417571

ÍNDICE

Contenido

DECLARACIÓN DE AUTORÍA..... II

AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN III

AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....IV

AGRADECIMIENTO V

AGRADECIMIENTO VI

DEDICATORIA..... VII

DEDICATORIA.....VIII

RESUMEN.....IX

AVAL DE TRADUCCIÓN.....XI

1. INFORMACIÓN GENERAL 1

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 3

2.1 Formulación de la pregunta de investigación 5

2.2 Justificación del problema 5

3 OBJETIVOS 7

3.1 Objetivo general 7

3.2 Objetivos específicos 7

4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA 9

4.1 Antecedentes de investigación 9

4.2 Marco conceptual referencial..... 11

4.2.1 Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) 11

4.2.2 Las TIC en las Organizaciones 12

4.2.3 Ventajas y Desventajas de las TIC en las Organizaciones 13

4.2.4 TIC en la Gestión Administrativa 14

9

4.2.6 TIC y Atención al cliente 16

4.2.7 Sistemas Informáticos 17

4.2.8 Sistemas informáticos más utilizados en los GADs 17

4.2.9 Software de Aplicación 19

4.2.10 Paquetes Ofimáticos 20

5. METODOLOGÍA EMPLEADA 36

5.1 Diseño de la Investigación 36

5.1.1Investigación Bibliográfica 36

5.1.2Investigación de campo 37

5.2 Enfoque de investigación 37

5.2.1Enfoque cuantitativo 37

5.3 Tipo de investigación 38

5.3.1 Investigación descriptiva 38

5.4 Técnicas de investigación 38

5.4.1 Encuesta 38

5.5 Instrumento de investigación 39

5.5.1 Cuestionario 39

5.6 Juicio de expertos 40

5.7 Población y muestra 40

6.ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS 41

6.1 Resultados y análisis general 41

6.1.1 Encuesta dirigida al personal del GAD Parroquial La Victoria 41

7. PROPUESTA 85

7.1 Identificación de la institución 86

7.1.2 Misión 86

7.1.3 Visión 86
7.1.4 Organigrama estructural del GADP l La Victoria 87
7.1.5 Dirección y ubicación 88
7.2 Introducción 88
7.3 Objetivos de la propuesta 89
7.3.1 Objetivo General 89
7.3.2Objetivos Específicos 89
7.3.4 Problema 90
8.FICHA DE SEGUIMIENTO 105
9. IMPACTOS 111
9.1 Impacto Técnico 111
9.2 Impacto Tecnológico 111
9.3 Impacto Ambiental 112
9.4 Impacto Social 112
9.5 Impacto Económico 112
10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 114
10.1 Conclusiones 114
10.2 Recomendaciones 115
11. BIBLIOGRAFÍA 116
12.ANEXOS ..... **¡Error! Marcador no definido.**

Índice de Tablas

Tabla 1 Objetivos y Actividades.....8

Tabla 2 Ventajas y desventajas de las TIC en las organizaciones 14

Tabla 3 Población y muestra del GADP La Victoria.....41

Tabla 4 Género.....42

Tabla 5 Nivel de estudio 42

Tabla 6 Tiempo de servicio.....43

Tabla 7 Conoce usted de las Nuevas TIC 44

Tabla 8 Las TICs son importantes a la hora de trabajar.....46

Tabla 9 Las TIC facilitan el trabajo administrativo 47

Tabla 10 El GAD proporciona herramientas TIC a los trabajadores 49

Tabla 11 Las TIC son fáciles de usar 50

Tabla 12 Equipos necesarios para brindar una eficiente atención 52

Tabla 13 El software utilizado por el GAD es eficiente 53

Tabla 14 La nube como almacenamiento para respaldar la información 55

Tabla 15 Correo electrónico para las diligencias del GAD 56

Tabla 16 Paquetería de office.....58

Tabla 17 Las TIC mejoraría la eficiencia de la gestión administrativa 59

Tabla 18 Toman las decisiones administrativas en el GADP.....61

Tabla 19 Utilizan herramientas TIC para realizar reuniones 62

Tabla 20 Las TIC roles y responsabilidades dentro del GAD 64

Tabla 21 Las TIC en la gestión administrativa del GAD.....65

Tabla 22 Las redes sociales como herramienta de comunicación 67

Tabla 23 Las TIC favorecen la difusión de información 68

Tabla 24 La Web facilita la comunicación 70

Tabla 25 La Web del GAD ofrece la información que necesitas..... 71

Tabla 26 Las TIC ayudan a comunicarse de manera correcta 73

Tabla 27 Capacitación en el uso de herramientas TIC..... 74

Tabla 28 Las capacitaciones mejorarían las habilidades en TIC 76

Tabla 29 El personal del GADP posee e las habilidades en TIC..... 77

Tabla 30 La capacitación en TIC mejoraría los servicios ofrecidos 78

Tabla 31 La capacitación en TIC se debe actualizar con frecuencia 80

Tabla 32 Cuadro comparativo de las TIC 92

Tabla 33 Cuadro comparativo de las TIC para reuniones..... 94

Tabla 34 Propuesta de estrategias 98

Índice de Gráficos

Gráfico 1 Género 42
Gráfico 2 Nivel de estudio 43
Gráfico 3 Tiempo de servicio 43
Gráfico 4 Conoce usted de las Nuevas TIC 44
Gráfico 5 Las TIC importantes a la hora de trabajar 46
Gráfico 6 Las TIC facilitan el trabajo administrativo 47
Gráfico 7 Herramientas TIC a los trabajadores 49
Gráfico 8 Las TIC en el GAD son fáciles 50
Gráfico 9 Equipos necesarios para brindar una eficiente atención 52
Gráfico 10 El software utilizado por el GAD es eficiente 53
Gráfico 11 La nube como almacenamiento para respaldar la información 55
Gráfico 12 Correo electrónico para las diligencias del GAD 56
Gráfico 13 Paquetería de office 58
Gráfico 14 Las TIC mejoraría la eficiencia de la gestión administrativa 59
Gráfico 15 Toman las decisiones administrativas en el GADP 61
Gráfico 16 Utilizan herramientas TIC para realizar reuniones 62
Gráfico 17 Las TIC roles y responsabilidades dentro del GAD 64
Gráfico 18 Las TIC en la gestión administrativa del GAD 65
Gráfico 19 Las redes sociales como herramienta de comunicación 67
Gráfico 20 Las TIC favorecen la difusión de información 68
Gráfico 21 La Web facilita la comunicación 70
Gráfico 22 La Web del GAD ofrece la información que necesitas 71
Gráfico 23 Las TIC ayudan a comunicarse de manera correcta 73

Gráfico 24 Capacitación en el uso de herramientas TIC 74

Gráfico 25 Las capacitaciones mejorarían las habilidades en TIC 76

Gráfico 26 El personal del GADP posee e las habilidades en TIC 77

Gráfico 27 La capacitación en TIC mejoraría los servicios ofrecidos 79

Gráfico 28 La capacitación en TIC se debe actualizar con frecuencia 80

Gráfico 29 Organigrama Estructural 87

Gráfico 30 Lugar y ubicación de la empresa 88

Gráfico31 Gráfico de estrategias 97

Gráfico 32 Capacitación en paquetes ofimáticos 102

Gráfico 33 Trabajar de manera digital 102

Gráfico 34 Utilizar el correo electrónico como herramienta principal 103

Gráfico 35 Adquisición por parte del GADP de un software (Power Bi) ... 103

Gráfico 36 Mantener constantemente actualizada la página web 104

Gráfico 37 Mantener constantemente actualizadas las redes sociales 104

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto: El uso de las TIC en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial La Victoria del Cantón Pujilí

Fecha de inicio: 10 de abril de 2023

Fecha de finalización: octubre 2023-febrero 2024

Lugar de ejecución: Barrio centro, Parroquia La Victoria, Cantón Pujilí, Provincia Cotopaxi, zona 3 sierra centro norte, Institución Gobierno Autónomo Descentralizado La Victoria.

Facultad que auspicia:

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Carrera que auspicia:

Gestión de la Información Gerencial

Equipo de Trabajo

Tutor

Ing. Galo Alfredo Flores Lagla

Equipo de Trabajo:

Vega Quishpe Jennifer

Estefania

C.I 0503991168

Verdezoto Ramón Lissbeth

Guadalupe

C.I 0504085903

Área de Conocimiento:

Área TIC, Gestión administrativa

Línea de investigación:

Administración y Economía para el desarrollo sostenible de organizaciones y sociedad.

Sub líneas de investigación de la Carrera (si corresponde):

Gestión Administrativa, Servicio al Cliente y TIC.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente, existe una preocupación social en torno a la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), dado que muchas personas no poseen conocimientos básicos como computación, internet, software, hardware, redes y seguridad cibernética.

Estos elementos son cruciales para la recopilación, procesamiento, almacenamiento y transmisión de la información, que se ha convertido en un recurso cada vez menos restringido y más compartido. La ventaja competitiva de las instituciones radica en interpretar esta información y convertirla en un factor diferencial para mejorar la gestión administrativa.

Aunque las TIC han promovido la transformación digital su efecto no ha sido uniforme en todos los sectores y áreas de trabajo, ni ha llegado a toda la población de un mismo país. Esto ha generado un desequilibrio en el uso de las TIC entre diferentes instituciones públicas y privadas.

Según Carrión (2016) "Al ser América Latina parte del mundo en desarrollo, podría pensarse que sólo las minorías con poder e influencia se benefician de las TIC" (p.31). Además, Quiroga et al. (2017) señalan que "Preexisten regiones del mundo que no están absorbiendo y apropiando esta tecnología en sus procesos productivos, científicos y económicos. Ciertamente, América Latina (AL) muestra ser una de ellas" (p.3). La implementación de las TIC en América Latina se ve afectada por los recursos económicos limitados y el desconocimiento de las herramientas de software en el entorno laboral.

En Ecuador, el uso de las TIC en la gestión administrativa es inadecuado. Según Carrión (2016), "no se ha logrado una mejora continua en los procesos y niveles de eficiencia porque las personas no se acostumbran al cambio" (p.31). La efectividad de las TIC en las organizaciones depende del nivel de conocimiento de los empleados y de su disposición para aceptar los cambios y trabajar colaborativamente en el cumplimiento de los objetivos.

Costa et al. (2018) afirman que “Ecuador se encuentra en una notoria desventaja con otros países, generando un gigantesco abismo frente a estos, lo que ha incrementado la dependencia tecnológica por la escasa innovación que posee el país” (p.7). La innovación tecnológica está relacionada con la calidad en la atención y servicio, la utilización de herramientas tecnológicas en los procesos administrativos y el conocimiento necesario para su uso adecuado. Sin embargo, en Ecuador, las empresas suelen tener miedo de invertir en innovación tecnológica, capacitación del personal e infraestructura.

Villavicencio (2018) destaca que “Las TICS pueden simplificar y modernizar las tareas administrativas y de gestión, facilitar y mejorar la preparación del empleado administrativo que trabaja en una institución” (p.30). Por lo tanto, las tecnologías de la información y comunicación tienen el potencial de simplificar y modernizar las tareas administrativas y de gestión proporcionando un acceso ágil a la información, automatizando procesos y mejorando la comunicación tanto interna como externa.

El principal problema que motiva esta investigación en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial La Victoria, del Cantón Pujilí, es la deficiencia en el uso de las TIC en su gestión administrativa. La institución maneja tareas como permisos de uso de suelo, ayuda social, convenios, capacitaciones y autogestiones, pero el uso de herramientas TIC es limitado.

Según el Sr. Tarquino Chicaiza, presidente del GAD parroquial, los trámites se realizan de manera física, lo que dificulta una rápida ejecución de los procesos. El uso de software se limita a documentos en Word, presentaciones en PowerPoint y una página web con escasa información.

Finalmente, según Quizpilema et al. (2022), “El avance tecnológico ha permitido que las tecnologías de la información y comunicación sean un instrumento indispensable para la gestión administrativa de las entidades u organizaciones; ayuda a la recopilación, procesamiento, almacenamiento y transmisión de la información” (p.24). Este progreso ha convertido a las TIC en herramientas esenciales para

optimizar los procesos de gestión y mejorar la fluidez de la información dentro de las instituciones.

2.1 Formulación de la pregunta de investigación

¿Cómo influye la falta de uso de las TIC en la Gestión Administrativa en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial La Victoria?

2.2 Justificación del problema

Las TIC han cobrado mucho interés en los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD). Cada día se desarrollan y aplican nuevas herramientas tecnológicas que ayudan a mejorar la gestión administrativa.

Estas herramientas permiten implementar medidas para mejorar la eficiencia, la transparencia y la calidad de los servicios brindados a la ciudadanía. La automatización de tareas administrativas rutinarias como la gestión documental, el seguimiento de trámites y la elaboración de informes, libera tiempo para enfocarse en actividades más estratégicas. Además, promover la transparencia en la gestión mediante la difusión de información relevante en portales web es fundamental. Las TIC facilitan la comunicación tanto dentro del GAD como con los ciudadanos y entidades externas, a través del uso de correos electrónicos, plataformas de mensajería y redes sociales.

También es fundamental ofrecer capacitación continua al personal administrativo para fortalecer sus habilidades y competencias. Al aplicar estas medidas de manera integral y sostenida, puede lograr una mejora sustancial en la gestión administrativa de la institución, lo que traducirá en un mejor servicio a la ciudadanía y contribuirá al desarrollo sostenible de las comunidades locales.

Esta investigación se enfoca en el GAD parroquial La Victoria del cantón Pujilí siendo una institución pública, es esencial que las TIC sean una prioridad para alcanzar sus objetivos. Actualmente, el uso de estas tecnologías en la institución es muy limitado. Por ello, esta investigación tiene como objetivo fomentar el uso de las TIC mediante la difusión de información relevante y la mejora de la gestión administrativa.

El proyecto propone estrategias para el uso eficiente de herramientas TIC que ayudarán a mejorar la gestión administrativa del GAD parroquial La Victoria. Los beneficiarios directos serán todos los empleados del GAD parroquial, y los beneficiarios indirectos serán los ciudadanos de la parroquia. Según el diagnóstico realizado, se implementará una propuesta que permitirá aplicar estrategias TIC, logrando una retroalimentación efectiva de los ciudadanos y ayudando a la institución a obtener una gestión administrativa más eficiente. La propuesta para implementar las TIC en la institución busca varios impactos positivos, entre ellos:

Eficiencia operativa: Las TIC pueden optimizar los procesos internos, reducir los tiempos de ejecución de tareas administrativas y mejorar la productividad del personal, lo que resultará en una mayor eficiencia operativa.

Transparencia: El uso de las TIC puede fomentar la transparencia en la gestión de la institución al facilitar el acceso a la información pública. La implementación de sistemas de información y portales web permite un acceso más ágil y sencillo a información relevante para los ciudadanos, fortaleciendo así la transparencia y la rendición de cuentas.

3 OBJETIVOS

3.1 Objetivo general

- Proponer estrategias para el uso de las herramientas TIC en la Gestión Administrativa en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial La Victoria.

3.2 Objetivos específicos

- Identificar las bases teóricas sobre las herramientas TIC y la Gestión Administrativa
- Diagnosticar la situación actual sobre el uso de las herramientas TIC en la Gestión Administrativa
- Desarrollar estrategias del uso de las herramientas TIC en la Gestión Administrativa

Tabla 1
Objetivos y Actividades

Objetivo	Actividades	Cronograma	Productos
Identificar las bases teóricas sobre las herramientas TIC y la gestión administrativa	• Búsqueda de información bibliográfica acerca de las herramientas TIC en fuentes confiables como tesis, libros y artículos. • Elaboración de fundamentación científico técnica mediante la recopilación de fuentes bibliográficas. • Argumentación de las bases teóricas con las normas técnicas APPA.	Semana 1 a 5 Primera etapa	Fundamentaciones teóricas enfocadas en las TIC y la gestión administrativa
Diagnosticar la situación actual sobre el uso de las herramientas TIC en la gestión administrativa	• Elaboración de instrumento. • Aplicación del cuestionario. • Tabulación análisis e interpretación de datos del instrumento aplicado a los miembros del GADP.	Semana 6 a 11 Segunda etapa	Análisis de la situación actual de las herramientas TIC en la gestión administrativa del GADP
Desarrollar estrategias del uso de las herramientas TIC en la gestión administrativa	• Desarrollo de cuadro de estrategias • Presentación de estrategias • Elaboración de fichas de seguimiento para cada estrategia.	Semana 12 a 15 Tercera etapa	Propuesta de estrategias sobre el uso de las herramientas TIC en la gestión administrativa del GADP La Victoria

Nota. Tabla de los objetivos con las respectivas actividades

4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

En este punto se procede a desarrollar los fundamentos teóricos para lograr entender detalladamente el tema planteado y la veracidad de toda la información utilizada en la investigación con el fin de inducir a las posibles soluciones de las problemáticas detectadas.

En el presente proyecto de investigación toma como referencia varios antecedentes investigativos de estudios realizados por varios autores acerca de las TIC en la gestión administrativa, con la finalidad de lograr obtener un respaldo de antecedentes realizados, permitiendo comparar y observar los resultados obtenidos de cada investigación.

4.1 Antecedentes de investigación

Como afirma Pilachanga, (2018) en su trabajo de grado con el título "Uso de las TIC en la asistencia gerencial, para optimizar la gestión administrativa en el GAD parroquial Zumbahua, cantón Pujilí, provincia Cotopaxi, 2017", El presente trabajo de titulación tuvo como objetivo determinar el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la asistencia gerencial, en efecto se aplicó la metodología Cuantitativa y Cualitativa. Obteniendo como resultado cambios positivos ya que nos permitieron identificar los parámetros necesarios para la elaboración de un Plan de Implementación (MIT) para el GAD Parroquial de Zumbahua, en función de las realidades y requerimientos de la parroquia en los aspectos de tecnología y servicios de la parroquia.

Según Quizpilema et al. (2022) en su trabajo de investigación con el título "Influencia de las TIC para mejorar la gestión administrativa en los GADs

parroquiales del cantón Cañar". El estudio se llevó a cabo en los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) Parroquiales del cantón Cañar para analizar la influencia de las TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación) a fin de mejorar la gestión administrativa. Los objetivos planteados fueron: a) Identificar los procesos metodológicos de las TIC en el desarrollo de las actividades de los GADs parroquiales b) Determinar el uso de las herramientas informáticas en los servicios que prestan los GADs parroquiales del cantón Cañar y c) Elaborar el diagnóstico y determinar la influencia de las TIC en el desarrollo de las actividades en los GADs parroquiales del cantón Cañar. La metodología empleada fue de carácter cuantitativo y cualitativo ya que se levantó información sobre el uso de las herramientas tecnológicas mediante encuestas. Se determinó la influencia de las TIC en los distintos procesos que llevan a cabo la gestión administrativa de cada entidad, finalmente obteniendo como resultados dentro del GAD Cañar los trámites administrativos se reducirán de manera considerable y la utilización de la TIC para la transformación de la gestión pública se incrementarán, mejorando los distintos servicios ofrecidos a la ciudadanía.

Según Pallo (2023), en su trabajo de titulación con el tema "Evaluación de la gestión administrativa del gobierno autónomo descentralizado parroquial Guangaje, cantón Pujilí, 2022." Menciona que su investigación fue desarrollada con el propósito de evaluar la Gestión Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Guangaje del Cantón Pujilí. Partiendo del análisis del marco teórico se tomaron diversas teorías y criterios científicos de varios autores, también se aplicó metodologías teóricas y prácticas, por medio de las cuales se pudo realizar la evaluación, así mismo se utilizó métodos como el inductivo y descriptivo,

los mismos que permitieron obtener la información necesaria para cumplir los objetivos planteados. La investigación es de carácter cuantitativo debido a que se utilizó la recolección de datos numéricos. Para Evaluar la Calidad del Servicio de la Gestión Administrativa de esta institución se utilizaron como herramientas la entrevista dirigida al presidente del GAD parroquial; para conocer sobre la situación actual de la Gestión Administrativa se utilizó la encuesta aplicada a 369 usuarios de la Parroquia quienes, mediante un muestreo aleatorio simple, fueron seleccionados, expresaron su criterio respondiendo a las 13 preguntas cuyos resultados revelaron que el GAD parroquial tiene que mejorar sustancialmente en el proceso y selección de reclutamiento del personal, el área administrativa con personal desmotivado en el GAD parroquial, obras inconclusas realizadas, presupuesto que no abastece para el cumplimiento de todos los requerimientos de la parroquia, para ello se propuso un plan de mejora que incluyan estrategias para la calidad de servicio en donde se proponen actividades para la reducción de las falencias encontradas, que le permitirá al GAD Parroquial Guangaje mejorar la calidad de los servicios prestados y a la vez aumentar la confianza del usuario de la parroquia, al observar un mejor trato al recibir ayuda, además se indica su aplicación, debido a que, mediante una correcta planificación, se forman indicadores para realizar el adecuado seguimiento y mejora continua a las capacidades apreciadas.

4.2 Marco conceptual referencial

4.2.1 Tecnologías de la Información y la Comunicación

Para Chamba (2023), “Las llamadas Tecnologías de la Información y la Comunicación son los recursos y herramientas que se utilizan para el proceso,

administración y distribución de la información a través de elementos tecnológicos, como: ordenadores, teléfonos, televisores, etc." (p. 24). Las TIC juegan un papel fundamental en la modernización de los procesos administrativos y en la mejora de la eficiencia organizativa. Al integrar estas tecnologías en las operaciones diarias, las organizaciones pueden optimizar la gestión de la información, facilitar la comunicación interna y externa, y promover una mayor accesibilidad a los recursos y datos relevantes

El autor Cano et al. (2018), menciona que "Las TIC son esenciales para mejorar la productividad de las empresas, la calidad, el control y facilitar la comunicación, entre otros beneficios, aunque su aplicación debe llevarse a cabo de forma inteligente." (p. 504). Estos beneficios que nos brinda las tecnologías son favorables para la competitividad y el éxito empresarial, las TIC deben aplicarse de forma inteligente y estratégica teniendo en cuenta los objetivos, necesidades y recursos de las organizaciones o instituciones, la adecuada aplicación de la tecnología ayuda que los procesos sean manejados de manera efectiva logrando así maximizar los beneficios y de igual manera minimizar los posibles riesgos

4.2.2 Las TIC en las Organizaciones

Blanco (2020), menciona que las TIC en las organizaciones "facilitan y agilizan los procesos internos y externos permitiendo dar respuestas rápidas, oportunas y confiables ya que su buen uso evita incurrir en posibles errores que se pudieran producir en caso de que las mismas no sean empleadas" (p. 2). Al implementarlas pueden optimizar los procesos operativos y administrativos, logrando una mayor eficiencia y efectividad, además permiten automatizar tareas rutinarias, reducir tiempo

de respuestas y mejorar la precisión de la información procesada, lo que incrementa la satisfacción de los usuarios y refuerza la confianza en la institución.

Según Cano et al. (2018), menciona que los cambios positivos ocasionados en las organizaciones han logrado un trabajo más productivo, "agilizando las comunicaciones, sustentando el trabajo en equipo, gestionando las existencias, realizando análisis financieros, y promocionando nuestros productos en el mercado" (p. 504). Las TIC han transformado radicalmente el entorno laboral, facilitando un trabajo colaborativo, incrementando la productividad y eficiencia de las personas, también se han introducido soluciones avanzadas como el almacenamiento en la nube y aplicaciones móviles que permiten el acceso a información y recursos desde cualquier lugar y momento, esto no solo facilita el teletrabajo y la flexibilidad laboral, sino que también asegura que los equipos tengas siempre a su disposición las herramientas necesarias para desempeñar su trabajo de manera eficaz.

4.2.3 Ventajas y Desventajas de las TIC en las Organizaciones

Para los autores Lema et al (2023) "Las TIC son de gran apoyo no solo para la vida diaria, al aplicarlas de forma correcta en las organizaciones facilitan el trabajo, se han diseñado varias herramientas tecnológicas que se adaptan a las necesidades de los trabajadores, además brindar mayor seguridad a la información interna de las organizaciones" (p. 14). Pero estas tecnologías no solo nos brindan beneficios sino también presentan desafíos que deben ser gestionados adecuadamente para maximizar su producción, competitividad y la sostenibilidad a largo plazo.

Tabla 2
Ventajas y desventajas de las TIC en las organizaciones

VENTAJAS	DESVENTAJAS
• Han logrado transformar la manera de trabajar y gestionar recursos de la empresa. • Es un elemento clave para que el trabajo desarrollado sea más productivo • Sustenta el trabajo en equipo • Ayuda a promocionar productos en el mercado • Aumenta la competitividad de la empresa • Comunicación desde cualquier lugar. • Agilizar la comunicación de la empresa con su entorno.	• Falta de privacidad • Calidad de la comunicación (ecos, interferencias, interrupciones, sonidos de fondo, distorsiones de sonido, entre otros.) que pueden variar según la conexión a Internet y la velocidad de conexión ISP. • Merma de puestos • Fraude • Aislamiento • Dependencia absoluta de las herramientas informáticas

Nota. Datos obtenidos de Moyón (2017).

4.2.4 TIC en la Gestión Administrativa

Las tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), abarcan una amplia gama de herramientas y sistemas que facilitan la recopilación, almacenamiento, procesamiento y transmisión de información. En el ámbito administrativo, las TIC mejoran la eficiencia y efectividad de los procesos, permitiendo una gestión más ágil y precisa de datos y recursos. Saavedra, (2016). manifiesta que "las TIC permiten que las organizaciones aumenten la productividad, sean más agiles en la atención al público, elaboren productos de calidad y en menor tiempo, permiten ser competitivos en el mercado, y disponer de tiempo libre para nuestra familia." (p. 2).

Los avances constantes y la masificación de las tecnologías en las últimas dos décadas, especialmente con el desarrollo de Internet, han provocado una auténtica revolución en la sociedad. Por ello, tanto las grandes multinacionales como las Pymes han decidido adoptar las TIC. Las organizaciones han reconocido que el uso de estas nuevas tecnologías en el entorno laboral les permite llegar más rápidamente al mercado y explorar nuevas áreas, ya que las distancias ya no representan una barrera para el emprendedor. Además, les permite proyectar una imagen de empresa innovadora frente a sus competidores. En la actualidad, las TIC son esenciales para mejorar la productividad de las empresas, independientemente de su tipo o tamaño.

Saavedra, (2016). Afirma con certeza, la utilización de las TIC en las diferentes áreas de las compañías ha propiciado un ahorro de costos y tiempo, ayudándoles a su vez con una mejor gestión de los flujos de información. La importancia que tienen las TIC en las empresas radica en que todos los procesos que se realizan son más eficientes con estas Tecnologías. (p. 5)

Las TIC son ampliamente utilizados en las empresas debido a las excelentes herramientas que ofrecen, desde la gestión de hojas de Excel con fórmulas y gráficos para controlar inventarios, productos, compras y ventas, hasta la administración de sistemas de gestión y la creación de documentos y listas de personal. Actualmente, las TIC son fundamentales para la productividad empresarial, sin importar el tipo o el tamaño de la organización.

Las TIC son fundamentales para una gestión administrativa eficiente ya que facilitan la toma de decisiones basadas en información precisa, reduciendo costos operativos y mejorando la competitividad en el mercado. Además, las TIC posibilitan una comunicación más rápida y fluida entre los distintos departamentos de la

organización, optimizando los procesos internos y promoviendo la innovación constante.

4.2.5 Conservación y Preservación de la Información

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación han transformado radicalmente la manera que gestionan sus operaciones y protegen la información, una de las principales ventajas es la flexibilidad que ofrecen en la gestión de la información ya que la tecnología permite un fácil acceso a la información, la edición de los archivos desde cualquier lugar y en cualquier momento, siempre que se disponga de una conexión a internet esto no solo mejora la eficiencia y la productividad, sino que también facilita la colaboración entre equipos y departamentos, es por ello que Viveros (2020) menciona que las TIC en la conservación y preservación de la información "otorga una mayor flexibilidad en la gestión de documentos permitiendo proteger y resguardar la información, además permite ahorrar espacio de almacenaje dentro de las organizaciones ofreciendo mayor seguridad para el mantenimiento de la información"(p.26).

4.2.6 TIC y Atención al cliente

En la actualidad existe software y plataformas tecnológicas que ayudan a brindar un mejor servicio y atención. Estas tecnologías han mejorado la eficiencia, la rapidez y la personalización del servicio, ofreciendo múltiples canales y herramientas que permiten una mejor comunicación entre las empresas y los clientes. Según Bueno (2021) menciona que "Las tecnologías implementadas en servicio y atención al cliente, fueron diseñadas para optimizar tiempos de respuesta ante el cliente" (p.25).

Al implementar las herramientas como chatbots, CRM, plataformas de chat en vivo, sistemas de ticketing y automatización de correos electrónicos, las empresas pueden mejorar significativamente la capacidad para responder rápidamente a las necesidades y consultas de los clientes

4.2.7 Sistemas Informáticos

Los sistemas informáticos son conjuntos integrados de hardware y software diseñados para gestionar, procesar y almacenar información de manera eficiente. Estos sistemas son fundamentales en el mundo moderno, ya que facilitan una amplia gama de actividades, desde operaciones comerciales y administrativas hasta el análisis de grandes volúmenes de datos y la comunicación en tiempo real.

Al integrar equipos físicos como computadoras y servidores con aplicaciones y programas específicos, los sistemas informáticos posibilitan a las organizaciones automatizar procesos, mejorar la precisión de la información y elevar la productividad. Su influencia abarca todos los sectores, cambiando la manera en que las organizaciones trabajan, se comunican y toman decisiones.

4.2.8 Sistemas informáticos más utilizados en los GADs

Los sistemas informáticos utilizados en los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADs) parroquiales son cruciales para mejorar la eficiencia y la gestión de sus funciones. A continuación, se detallan algunos de los sistemas informáticos comúnmente implementados:

Quipux: "Es una herramienta de gestión de documentos desarrollado por la Subsecretaria de Tecnologías Informáticas del Gobierno Nacional, El software se basa en su antecesor el Orfeo (un aplicativo de similares condiciones desarrollado por la

Superintendencia de Servicios Públicos de Colombia) y su fin es garantizar un correcto manejo de los documentos y una buena calidad en los flujos documentales" (Carrión, 2016, p. 48).

El GAD de Santa Elena hace uso de la herramienta Quipux pues dentro de la institución esta herramienta "permite optimizar tiempos y recursos, mejorando y creando transparencia en los procesos Institucionales. El proceso empieza gestionando todos los documentos emitidos por las diferentes dependencias, guardándolos en un archivador electrónico" La alcaldía ciudadana Santa Elena (s.f.).

E-SIGEF: "Esta herramienta integradora se ha denominado modelo de procesos de la gestión financiera gubernamental y en el que se propone el modelo funcional y virtual que le permite a las entidades mismo organizar, ejecutar y supervisar sus operaciones presupuestarias, contables, de crédito y de tesorería" (Ponce, 2017, p. 17).

El tipo de contabilidad que se lleva en el GAD Parroquial Rural de La Unión es en forma sistematizada, "la secretaria es la encargada de llevar la contabilidad, se emiten informes Financieros mensualmente, trimestrales y anules al Ministerio de Finanzas por medio del sistema e-Sigef". (GAD PARROQUIAL LA UNIÓN DE QUININDÉ, 2015 – 2019, p. 89).

SIG-AME: "Es una herramienta informática que facilita la automatización de la tareas de gestión y análisis de gestión y análisis de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, con el fin de agilizar las tareas obligatorias y proporcionar absoluta seguridad en el manejo de operaciones en las tareas de contabilidad, administración, financiera, avalúos y catastros, recaudaciones, tesorería, bodega, así como la interconexión con otras aplicaciones instaladas en las municipalidades, atendiendo los

requerimiento de información hacia los sistemas de información del Gobierno Central"(Carrión, 2016, p. 47)

El GAD de Latacunga utiliza DIG-AME en la parte contable y presupuestaria así lo menciona Byron Cárdenas (G.A.D. Municipal de Latacunga 2019).

E-Gob: "Es la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TICs) al funcionamiento del sector público, con el objetivo de incrementar la eficiencia, la transparencia la participación ciudadana. Esta definición expresa claramente como a través de su enfoque innovador, las acciones del Gobierno Electrónico sitúan las TIC como elemento de apoyo y pone énfasis en el desarrollo de un buen gobierno" (Carrión, 2016, p. 47)

El GAD Parroquial de Calderón (2021) ha avanzado significativamente en la implementación de herramientas de e-Gobierno, mejorando la transparencia y la eficiencia administrativa a través de plataformas digitales.

4.2.9 Software de Aplicación

Según Morales et al. (2022), "El software de aplicación es una categoría de programas informáticos diseñados con el propósito de facilitar a los usuarios la realización de determinadas tareas, como verdaderas herramientas de trabajo" (p. 30). Este software está diseñado específicamente para ayudar a los usuarios a realizar tareas concretas de manera más sencilla y efectiva, desde procesadores de texto y hojas de cálculo hasta software de gestión de proyectos y aplicaciones de diseño gráfico, el software de aplicación ofrece una variedad de herramientas adaptadas a las necesidades específicas de los usuarios.

El GAD parroquial La Victoria actualmente hace uso de herramientas de software de aplicación como Microsoft Word, Excel y PowerPoint para optimizar sus operaciones y mejorar la eficiencia en la gestión parroquial, el Microsoft Word es utilizado ampliamente para la redacción de documentos oficiales, informes, actas y comunicaciones internas y externas, Microsoft Excel es una herramienta esencial para la gestión y análisis de datos pues dentro del GAD se utiliza para llevar un control detallado de presupuestos, planificación financiera, inventarios y estadísticas, y Microsoft PowerPoint es empleada para la creación de presentaciones visuales, utilizadas en reuniones, capacitaciones y eventos comunitarios.

4.2.10 Paquetes Ofimáticos

Para Zambrano (2022), "Un suite o paquete ofimático está integrado por programas informáticos diseñados para el trabajo de oficina" (p.1). Estos programas incluyen aplicaciones para la creación, edición, gestión y presentación de documentos y datos, mejorando la productividad y la eficiencia en el trabajo administrativo.

La paquetería de office es diseñada para facilitar diversas tareas de oficina, como la creación y edición de documentos de texto, la elaboración de hojas de cálculo, la presentación de información visual y la gestión de correos electrónicos y calendarios. Para la Secretaría General del IAAP (2016) Microsoft Office "es un paquete ofimático propietario, lo que significa que requiere una licencia de pago para sus las herramientas más destacadas de Microsoft Office son"

Word. - Para Haro (2021), "Microsoft Word es un programa informático que permite crear diferentes tipos de documentos como: cartas, informes, exámenes, artículos de revistas, apuntes, libros, investigaciones científicas" (p. 5).

Excel. - Según Mendoza (2020), "Este se diferencia de los otros debido a que en él se pueden establecer cantidades numerales, en otras palabras, se logran realizar cálculos, se crean gráficos estadísticos o cuadros" (p. 18).

Access. - Según Ballesteros (2017), "Es un sistema de gestión de bases de datos que incluye tablas relacionadas para almacenar datos sobre temas específicos como empleados o productos, define relaciones entre tablas para vincular la información, y utiliza formularios para que los usuarios agreguen y editen" (p. 5).

PowerPoint. – Como afirma Zhiñin "Es uno de los programas más utilizados dentro del paquete Microsoft Office; una herramienta ofimática que resulta muy útil para hacer presentaciones con textos esquematizados en formato diapositiva" (p. 9)

El uso de estas aplicaciones en el GAD parroquial La Victoria puede aportar significativamente en varios aspectos como es en la gestión administrativa, financiera y comunicacional. Estas aplicaciones permitirán automatizar la creación y gestión de documentos, como informes, actas y correspondencia, lo que ahorrará tiempo y reducirá la posibilidad de errores. Como también las hojas de cálculo que permitirán llevar un control detallado del presupuesto, ingresos y gastos, facilitando la toma de decisiones informadas y el seguimiento financiero, así mismo facilitarán la comunicación interna entre empleados y la externa con los ciudadanos, mediante el uso de correos electrónicos, mensajería instantánea y videoconferencias. Estas aplicaciones de igual forma facilitaran la elaboración de informes y presentaciones claras y profesionales para la rendición de cuentas a la comunidad y a las autoridades,

facilitaran la redacción y edición de documentos oficiales, actas de reuniones, y otros textos necesarios para la administración parroquial.

4.2.11 Almacenamiento en la Nube

El almacenamiento en la nube es una solución flexible y escalable para almacenar datos eliminando la necesidad de invertir en costosos servidores físicos y mantenimiento, como también en caso de pérdida de datos debido a fallos del hardware, errores humanos o desastres naturales, los datos almacenados en la nube pueden ser recuperados rápidamente, minimizando el impacto en las operaciones comerciales según Carrizales (2020), menciona que "El almacenamiento en la nube se ha convertido en una serie de productos en línea populares entre las organizaciones y usuarios finales para archivar o respaldar información".(p. 3) Un ejemplo destacado de este tipo de servicio es Google Drive, una plataforma de almacenamiento en la nube ofrecida por Google.

Para Mendoza et al, (2023) Google Drive: "Permite guardar, editar y compartir una serie de información en soporte de documentos de cualquier formato en sentido digital, y gestionarlos según la necesidad, solo se necesita de la conexión de internet y un dispositivo tecnológico" (p. 16).

La nube aportara significativamente al GAD ya que permitirá a los empleados y funcionarios acceder a documentos y aplicaciones desde cualquier lugar con conexión a Internet, facilitara la colaboración en tiempo real en documentos y proyectos, mejorando la eficiencia y reduciendo el tiempo de respuesta, los datos almacenados en la nube estarán protegidos contra pérdidas, daños o robos, ya que los proveedores de servicios en la nube implementan medidas de seguridad robustas,

como también permitirá hacer copias de seguridad automáticas, garantizando la continuidad del trabajo.

4.2.12 Correo Electrónico

Este medio de comunicación ha revolucionado la manera en que nos comunicamos, tanto a nivel personal como profesional la simplicidad y accesibilidad del correo electrónico lo convierten en una herramienta indispensable en la vida cotidiana con solo una dirección de correo y una conexión a Internet, cualquier persona puede intercambiar mensajes instantáneamente con otra, sin importar la distancia según Tobar et al, (2019) menciona que el correo electrónico "Es uno de los servicios más elementales y para muchos usuarios, el más útil. Nos permite enviar o recibir mensajes de cualquier usuario que tenga una dirección de correo electrónico" (p. 82).

El uso del correo electrónico puede mejorar la comunicación, la organización, la colaboración y la eficiencia en el GAD parroquial La Victoria, contribuyendo a una gestión más efectiva y transparente, permitirá enviar y recibir información importante de manera instantánea, mejorando la respuesta a consultas y solicitudes, permitirá organizar y categorizar correos electrónicos en carpetas, facilitando la gestión y búsqueda de información, ayuda a mantener un registro de comunicaciones importantes, lo cual es útil para la transparencia y la rendición de cuentas, facilitara la coordinación de proyectos y actividades, permitiendo compartir documentos y archivos adjuntos, permitirá acceder al correo electrónico desde cualquier lugar con conexión a Internet, facilitando el trabajo remoto y la flexibilidad como también asegurara que los empleados y funcionarios puedan mantenerse comunicados y actualizados en todo momento.

4.2.13 Redes Sociales

Miranda (2020), define que “las redes sociales son las nuevas formas de comunicación masiva en la actualidad, que permiten a las empresas que hacen uso de ellas, promocionarse y seguir transmitiendo conocimientos e información de manera constante” (p. 4). En la era digital actual, las redes sociales y los servicios de mensajería han transformado radicalmente la manera en que las personas se comunican, interactúa y comparten información. Plataformas como Facebook y Twitter, junto con aplicaciones de mensajería como WhatsApp, se han convertido en herramientas esenciales para la comunicación personal y profesional.

El uso de redes sociales puede mejorar significativamente la comunicación, la participación, la transparencia y la efectividad de la gestión del GAD parroquial La Victoria, beneficiando tanto a la administración como a la comunidad, ya que permitirá una comunicación directa y bidireccional con los ciudadanos, facilitando la difusión de información importante, anuncios y actualizaciones en tiempo real.

Los comentarios y mensajes permitirán recibir feedback inmediato de la comunidad, mejorando la participación ciudadana, como también publicar actividades, proyectos y decisiones del GAD en redes sociales mejora la transparencia y fomenta la confianza en la gestión parroquial, las redes sociales son una herramienta eficaz para promocionar eventos, talleres y actividades comunitarias, asegurando una mayor difusión y participación.

4.2.14 La Gestión

Si bien es cierto la gestión se enfoca en garantizar el cumplimiento de metas y la optimización de procesos Mendoza et al., (2021) menciona que:

La gestión busca el objetivo de mejora y que las técnicas y herramientas de gestión de la calidad deben ser usadas para la gestión en todos los ámbitos de la empresa, cliente, eficacia y mejora, cuyos conceptos están desarrollados y estructurados en las normas ISO 9001, para su aplicación en todas las áreas de la organización. (p. 3)

Según Triana et al. (2018) menciona que, la gestión proviene del vocablo Management, proveniente de un origen anglosajón; utilizado universalmente por los dedicados a las empresas. Lenguaje que, traducido al español, se entiende como gestión, dirección, administración, gerencia; cuyos conceptos, se debe considerar como sinónimos; en el contexto de la administración; y como funciones básicas de todo lo que es dirección, ligadas a la gestión. (p. 20)

Varios investigadores han definido la gestión como la asunción de responsabilidad sobre un proceso que implica administrar o gestionar una actividad, ya sea productiva o de servicios. Esta actividad posibilita la realización de operaciones comerciales o la satisfacción de deseos, con el objetivo fundamental de mejorar los resultados de las organizaciones.

4.2.15 Elementos de la Gestión

La gestión, como disciplina fundamental en el ámbito empresarial, comprende una serie de elementos esenciales que son clave para el éxito organizacional. Estos elementos incluyen la planificación, organización, dirección y control. Cada uno de ellos desempeña un papel crucial en la estructuración, ejecución y supervisión de las actividades de una organización.

En conjunto, estos elementos permiten a los líderes empresariales tomar decisiones basadas en información precisa, asignar recursos de manera efectiva, motivar al equipo y asegurar el cumplimiento de objetivos organizacionales. Por lo tanto, comprender y dominar estos aspectos es esencial para cualquier gestor que aspire a guiar a la organización hacia el éxito en un entorno empresarial cada vez más competitivo. Escobar et al., (2017) afirma que:

La gestión administrativa forma parte de los procesos conocidos como habilidades de apoyo de la organización, por lo que en la práctica misma su función principal está encaminada a la dirección tanto de los recursos humanos, tecnológicos, materiales, y de servicios administrativos; coordinando además los planes, proyectos y programas necesarios para el desarrollo de los distintos procesos institucionales direccionados a lograr eficiencia y eficacia en relación al uso de los recursos disponibles de las instituciones públicas. (p. 26 – 41)

La gestión administrativa juega un papel crucial en cualquier organización, ya que se encarga de coordinar y optimizar el uso de los recursos disponibles, tales como el capital humano, financiero y tecnológico, una gestión administrativa efectiva no solo asegura que los recursos se utilicen de manera eficiente y productiva, sino que también permite a la organización adaptarse a cambios y desafíos, mejorar su competitividad y lograr un crecimiento. Según Gavilánez, et al. (2018) afirma que" La influencia de la gestión administrativa dentro de este tema, es de suma importancia, pues es la habilidad de utilizar los recursos disponibles para lograr las metas u objetivos de la empresa" (p. 5).

La gestión administrativa es esencial para el éxito organizacional, ya que su capacidad para optimizar los recursos disponibles permite alcanzar eficientemente las metas y objetivos de la empresa.

4.2.16 Gestión administrativa

La gestión administrativa es un pilar fundamental en el funcionamiento de cualquier organización, su objetivo principal es garantizar la eficiencia y la efectividad en el uso de los recursos disponibles.

Esto conlleva la toma de decisiones estratégicas y la coordinación de diversas áreas para alcanzar los objetivos establecidos. Gavilánez et al., (2018) plantean que los elementos que determinan el nivel de gestión en las empresas se pueden dividir en factores internos y externos. Los factores internos están directamente relacionados con la organización y pueden ser influenciados por la información disponible, mientras que los factores externos no están sujetos a investigaciones previas, los factores internos se pueden categorizar en tres áreas principales: calidad, eficiencia e innovación. La calidad se refiere a productos y servicios que cumplen con estándares específicos de satisfacción del cliente.

La gestión administrativa, es el conjunto de procesos y actividades destinados a planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización para alcanzar objetivos y metas de manera eficiente y efectiva. Según Gavilánez et al., (2018):

> Una adecuada gestión administrativa se forma en una sinergia constante de acciones requeridas en busca de la mejor utilización de recursos que, siempre tendrán la característica de ser escasos, por lo que las decisiones acertadas

> provocan en las organizaciones un impacto positivo y por el contrario de no ser lo suficientemente adecuadas y en el tiempo oportuno su impacto será negativo. (p. 3)

La gestión administrativa es crucial para el éxito de cualquier organización, ya que establece el marco para la eficiente coordinación de recursos y actividades. Su papel abarca desde la optimización de procesos hasta el desarrollo de estrategias para adaptarse a cambios en el entorno empresarial. Sono et al., (2021) asegura que hoy en día, la gestión administrativa municipal juega un papel fundamental en el progreso de las instituciones gubernamentales locales. Su análisis detallado, diagnóstico y mejora tienen un impacto directo en la eficiencia de las actividades administrativas internas de las municipalidades. Por lo tanto, este documento busca ofrecer una definición conceptual que resalte la relevancia de la gestión administrativa municipal. Es esencial también mantenerse actualizado y evitar la obsolescencia a través de un estudio continuo y la constante integración de avances técnicos y conceptuales en las herramientas de trabajo diario de los especialistas. Este proceso ininterrumpido de capacitación permite afrontar la realidad de manera eficiente, comprendiéndola y actuando en consonancia con los nuevos conceptos y desarrollos.

Así mismo, Vásquez y Farje (2020) aseguran que los responsables de la gestión administrativa de una empresa deben ejercer influencia sobre sus empleados para alcanzar los objetivos establecidos. Por lo tanto, se espera que el personal directivo demuestre habilidades de liderazgo para garantizar una gestión efectiva y el cumplimiento eficiente de sus responsabilidades.

4.2.17 Funciones de la gestión administrativa

Según Montoya (2017) Menciona que estas funciones tan importantes para la administración también hacen parte del proceso de gestión y abarcaremos cada una de ellas a continuación:

La Planeación Para Contento (2022) "Consiste en definir las metas, trazar los objetivos, establecer los recursos y las actividades que se van a realizar en un determinado tiempo con el fin de obtener eficacia" (p. 23).

La Organización: Según Mucha (2022) "Implica el desarrollo de la estructura organizativa y la asignación de recursos humanos para asegurar que se logren los objetivos. La estructura organizativa es el marco para el trabajo coordinado" (p. 46)

La Dirección: Para Guachamboza y Yanchapanta (2021)"se encarga de orientar y guiar a todo el personal de la organización" (p. 7).

El proceso de dirección implica llevar a cabo las actividades planificadas, lo cual requiere un esfuerzo físico e intelectual. La naturaleza de estas actividades puede variar significativamente según el tipo de organización, los objetivos, lo estipulado en los planes, las competencias de las personas, la disponibilidad de recursos y otros factores.

El Control: Para Contento (2022) "Se encarga de verificar y comprobar el cumplimiento de las tareas asignadas, para que puedan estar alineadas con las estrategias planificadas, con 24 el fin de dar solución a los problemas, para mejorar el proceso de toma de decisiones en una empresa" (p. 23).

4.2.18 La documentación

La documentación se refiere al proceso de recopilar, organizar, conservar y administrar documentos que contienen información relevante sobre diferentes temas, actividades, proyectos, productos o servicios. Esta información puede estar en formato

impreso o digital y sirve para diversas finalidades, como pruebas legales, referencia, comunicación, y transferencia de conocimientos.

Para Cedeño et, al (2016) la documentación "es una información materializada en diferentes tipos de medios, los que pueden ser impresos o electrónicos, donde se describe, se prueba, se establece, se hace constar algo, que puede servir como evidencia" (p. 5) Los documentos juegan un papel fundamental en diversas áreas, desde la administración y negocios hasta la educación y la investigación.

4.2.19 Ciclo de vida del documento

El ciclo de vida del documento es un concepto clave en la gestión documental que describe las etapas por las cuales transita un documento desde su creación hasta su disposición final. Este ciclo incluye la creación, uso, almacenamiento, mantenimiento, y finalmente, su preservación o eliminación. Comprender y gestionar adecuadamente cada fase del ciclo de vida del documento es esencial para garantizar la eficiencia, seguridad y accesibilidad de la información, así como para cumplir con normativas legales y administrativas Mendo Carmon (2017) Menciona que:

> La gestión de documentos se extiende al ciclo de vida completo del documento, desde su producción hasta la eliminación final o su envío al archivo para su conservación permanente. Está dirigido a asegurar una documentación adecuada, evitar lo no esencial, simplificar los sistemas de creación y uso del papeleo, mejorar la forma como se organizan y recuperan los documentos, proporcionar el cuidado adecuado y el almacenamiento a bajo costo de los documentos en los centros de archivo, y asegurar la ordenación adecuada de

los documentos que no se necesitan por mucho tiempo en la conducción de los asuntos del momento. (p. 31)

Finalmente, Según Ambuludi (2019) una gestión eficaz del ciclo de vida del documento asegura que la información esté disponible cuando se necesita, protege la integridad y confidencialidad de los datos, y optimiza los recursos organizativos al garantizar que los documentos se manejen de manera responsable desde su creación hasta su disposición final.

1. **Creación del documento:** Según Ambuludi (2019) “La producción documental engloba la generación, creación y diseño de formatos y documentos, adaptados a las funciones específicas de cada entidad o dependencia, con el propósito de transmitir un mensaje al destinatario” (p. 16).
2. **Recepción:** Para Barahona (2018) “Los documentos se reciben y se distribuyen por medio del servicio postal” (p. 21).
3. **Distribución de documentos:** Según Martínez (2022) "Incluye la identificación y descripción de las series, desarrollo de cuadros de retención y disposición de documentos, selección y disposición de documentos, y transferencia de documentos con valor permanente en los archivos (p. 53)
4. **Trámite:** Según Ambuludi (2019) “Cada dependencia produce una serie de documentos que son objeto de trámites administrativos, y estos documentos forman parte de sus respectivas series documentales” (p. 18).
5. **Organización:** Según Martínez (2022) “La organización de los documentos es dada desde el momento en que son creados o recibidos, su objetivo es la localización rápida y efectiva de la información que se requiere, al mismo tiempo que garantiza la conservación de la documentación (p.54).

6. **Conservación:** Para Barahona (2018) “Un documento debe ser conservado bajo condiciones ambientales adecuadas (p. 21).
7. **Disposición final:** Según Ambuludi (2019) “Implica la selección de documentos en cualquier etapa de su ciclo de vida, para determinar su conservación temporal o permanente, o su eliminación, según lo establecido en la tabla de retención y valoración documental” (p. 20).

Estas etapas del manejo documental son esenciales para asegurar la eficiencia administrativa, el cumplimiento normativo y la preservación del patrimonio documental de la institución, garantizando que la información esté disponible y protegida a lo largo del tiempo.

4.2.20 La archivística

La archivística es la disciplina que se encarga de la gestión, organización y preservación de los documentos y archivos. Su objetivo principal es asegurar que la información contenida en los documentos sea accesible y utilizable a lo largo del tiempo. Esto incluye desde la identificación y clasificación de los documentos, pasando por su almacenamiento adecuado, hasta su disposición final, ya sea conservación permanente o eliminación. La archivística es fundamental para la transparencia, la memoria histórica y la eficiencia administrativa, ya que facilita el acceso a la información crucial para instituciones, empresas y la sociedad en general, Mendo Carmon (2017) afirma que:

> La independencia total del término archivística se logró cuando se asumió y llevó a la práctica la teoría de que los documentos han de organizarse de

> acuerdo con la estructura de la institución de donde provienen. Este principio, denominado "de procedencia", se considera la base de la disciplina archivística. (p. 28)

La incorporación de tecnologías digitales en la archivística moderniza la gestión documental, permitiendo un acceso más rápido y seguro a los archivos, mejorando la preservación y facilitando la recuperación de información Reyna (2020) menciona que:

> El uso de las tecnologías en la archivística facilita entre otras cosas la creación de los espacios destinados para ello desde programas que visualizan los diseños desde diferentes dimensiones, además facilita la organización y clasificación de los expedientes, así como la integración de sus inventarios y creación de los códigos de cada expediente, todo lo anterior bajo sistemas de automatización garantizados. (p. 105)

4.2.21 La comunicación

La comunicación es el proceso mediante el cual se intercambia información, ideas y sentimientos entre individuos o grupos a través de un sistema común de símbolos, señales o comportamientos. Es una habilidad fundamental en la vida humana, que facilita la comprensión mutua y la cooperación en diversos contextos sociales, profesionales y personales. Desde el lenguaje hablado y escrito hasta las formas no verbales y digitales, la comunicación es esencial para construir relaciones, resolver conflictos y promover el entendimiento en una sociedad cada vez más interconectada. Santos García (2019) afirma que:

> La comunicación se trata de un proceso dinámico, en el que necesariamente participan una fuente o emisor que envía un mensaje a través de un canal o medio a un potencial receptor que, a su vez, puede convertirse también en emisor, la posibilidad de respuesta por parte de quien recibe el mensaje y que ésta se traduzca en otro mensaje por parte de quien inició el intercambio hace que el proceso de comunicación se extienda casi ilimitadamente. (p. 11)

En este contexto, la comunicación es vital para el éxito empresarial. Estrategias adecuadas de comunicación organizacional no solo mejoran la interacción interna, sino que también fortalecen la imagen corporativa externa. Utilizando herramientas y mensajes claros, las organizaciones pueden alinear a todos sus miembros con sus objetivos y valores, según Rodríguez y Vázquez (2019) afirman que:

> La comunicación se ha convertido en uno de los ejes centrales de las empresas, ya que por medio de ella existe una mejor relación comunicativa entre actores internos y esto se refleja hacia los públicos externos; creando una imagen e identidad propia. Para ello es importante el uso de herramientas de comunicación organizacional como estrategia. (p. 25)

Así también Rodríguez y Vázquez (2019), mencionan que: "Las comunicaciones en las organizaciones deben suministrar información precisa con los tonos emocionales apropiados para todos los miembros que necesitan el contenido de las comunicaciones. La comunicación organizacional es el flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes" (p. 25). En definitiva, una comunicación organizacional efectiva es esencial para alinear a todos los miembros con los objetivos de la empresa, mejorar la colaboración interna y fortalecer la imagen corporativa externa

4.2.22 Tipos de comunicación

Comunicación formal e informal:

- Lacasa (como se citó Papic Domínguez, 2019) concibe a la comunicación formal como determinada por la propia estructura jerárquica de la organización y a la informal como la que se da al interior de las relaciones interpersonales. Esta última es espontánea, activa y de dificultoso control porque los trabajadores la instauran al margen de toda rigidez laboral.

Comunicación descendente:

- Castro (como se citó Papic Domínguez, 2019) indica que se da desde la dirección hacia el personal de la organización. La comunicación descendente es el flujo de información desde los niveles superiores de la jerarquía organizacional hacia los empleados, es crucial para transmitir decisiones, políticas y objetivos, asegurando una dirección clara y coherente en la empresa.

Comunicación ascendente:

- Villafañe (como se citó Papic Domínguez, 2019) el objetivo de la comunicación ascendente incluye propiciar el diálogo social en la organización para que todos los miembros del personal se sientan protagonistas tanto de la actividad como de las metas de la institución, así como generar energías y capacidades ocultas, maximizar la utilización de las ideas, beneficiar el autoanálisis y la reflexión y alentar el consenso.

Comunicación horizontal:

- Cervera (como se citó Papic Domínguez, 2019) en la comunicación horizontal corresponde enfatizar que la misma pretende establecer la armonía y la coordinación entre las personas y departamentos, disminuyendo así la duplicidad de funciones y posibilitando compartir información en el mismo nivel.

En síntesis, conocer y aplicar adecuadamente los diferentes tipos de comunicación en una organización es esencial para garantizar una interacción efectiva, promover la colaboración y alcanzar los objetivos estratégicos de manera eficiente.

5. METODOLOGÍA EMPLEADA

La presente investigación fue abordada desde un enfoque cuantitativo, descriptivo, dado que dicha investigación se realizará en el GAD parroquial La Victoria del cantón Pujilí, donde la población es concreta y la información es recabada de diversas fuentes, de tal manera que se aborda con una técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario para la obtención de la información.

5.1 Diseño de la Investigación

5.1.1Investigación Bibliográfica

Este tipo de investigación implica un conjunto de actividades sistemáticas y metódicas diseñadas para identificar, recolectar y analizar documentos relacionados con un tema o autor específicos. Según Robles et al (2020) menciona que "La investigación bibliográfica es la información científica que está expuesta en fuentes bibliográficas como: sitios web, libros, revistas o artículos que nos permita realizar una búsqueda acorde a las necesidades del investigador". (p. 20)

5.1.2Investigación de campo

Para Robles et al (2020) “La investigación de campo es la descripción de las causas por las que se está desarrollando particularmente el trabajo, haciendo que la investigación sea rigurosamente controlada por quien la está manipulando” (p. 21) Conocido también como investigación insitu debido a que se realiza directamente en el sitio de estudio, lo que permitió conocer la aplicación de este método para conseguir información y datos necesarios reales mediante la utilización de encuestas en el Gad Parroquial La Victoria y de esta forma recabar información que dirijan la elaboración de la investigación.

5.2 Enfoque de investigación

5.2.1Enfoque cuantitativo

Para Sánchez (2019) “la investigación bajo el enfoque cuantitativo se denomina así porque trata con fenómenos que se pueden medir a través de la utilización de técnicas estadísticas para el análisis de los datos recogidos” (p. 122). Este enfoque permite a los investigadores recopilar datos numéricos que reflejan la realidad de manera objetiva y precisa utilizando técnicas estadísticas, es posible analizar estos datos para identificar patrones, tendencias y relaciones causales, esto no solo proporciona una comprensión profunda y detallada de los fenómenos estudiados, sino que también garantiza que los resultados sean reproducibles y verificables por otros investigadores.

Para el desarrollo de la propuesta metodológica, se tomó el enfoque cuantitativo ya que permitió la medición numérica y el análisis estadístico de la recolección de datos a la muestra establecida con el fin de estudiar y comprender el

Uso de las TIC en el GAD parroquial La Victoria, por lo cual se recolectarán datos numéricos de información para obtener resultados y poder responder la pregunta de investigación previamente establecida.

5.3 Tipo de investigación

5.3.1 Investigación descriptiva

Según Guevara et al (2020) la investigación descriptiva "Se encarga de puntualizar las características de la población que está estudiando" (p. 166). Este tipo de investigación se centra en describir de manera exhaustiva fenómenos, comportamientos y características sin manipular el entorno ni influir en los sujetos observados a través de técnicas como encuestas, entrevistas y observaciones, la investigación descriptiva recopila datos que permiten a los investigadores entender mejor la composición, estructura y comportamiento de la población estudiada.

La investigación descriptiva permitió analizar e interpretar los datos obtenidos a través del instrumento aplicado a la muestra establecida, el objetivo fue describir el uso de las TIC en la gestión administrativa y el manejo que se efectúa en el GAD parroquial La Victoria, con el fin de conocer sus características principales.

5.4 Técnicas de investigación

5.4.1 Encuesta

Para Jiménez (2020) la encuesta "está centrada precisamente en recabar, documentar y describir el estado actual en el que se encuentra la población determinada en el momento de aplicar la misma" (p. 63). La encuesta es fundamental para entender las necesidades y desafíos específicos que enfrenta la organización,

proporcionando una base sólida para el desarrollo de estrategias de mejora y capacitación que se alineen con las realidades y expectativas de los empleados.

Como técnica de investigación, se utilizó la encuesta para recopilar datos precisos y representativos, esta herramienta permitió obtener información directa de los miembros del GAD sobre su experiencia y percepción respecto al acceso, la facilidad de uso y la efectividad de las TIC en las tareas diarias.

5.5 Instrumento de investigación

5.5.1 Cuestionario

Para Inca (2023), el cuestionario "Es usado por científicos sociales para recolectar datos estructurados de una muestra de personas, utilizando el análisis cuantitativo de respuestas para describir la población o analizar relaciones estadísticas" (p. 29). Este método permite obtener respuestas cuantificables y comparables, facilitando el análisis estadístico de los datos recopilados, al utilizar cuestionarios, los investigadores pueden describir con precisión las características de una población, identificar tendencias y patrones, y explorar relaciones estadísticas entre diferentes variables.

Como instrumento de investigación se utilizó el cuestionario, mismo que está compuesto de 25 preguntas con respuestas cerradas y con una escala de Likert, que contiene lo siguiente: Excelente, Muy buena, Buena, Regular; Mala, la cual será aplicada por una sola vez a la población, es fundamental para los avances de la investigación porque permite la recolección de datos veraces, para así realizar su análisis y tabulación, con la finalidad de dar respuesta a la pregunta de investigación.

5.6 Juicio de expertos

Para la aplicación del instrumento en la institución objeto de estudio, se realizó primero la validación del mismo mediante el método juicio de expertos a 3 profesionales de la Universidad Técnica Cotopaxi pertenecientes a la facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Los profesionales fueron seleccionados por su trayectoria académica e investigativa como son: La Ing. Alexandra Lorena Alajo Anchatuña, Ing. Santiago Fernando Ramírez Jiménez, Mgs, Mónica Patricia Salazar Tapia, dicho instrumento fue validado positivamente y considerado apto para la ejecución y así cumplir con los objetivos de la investigación, que se puede observar en el Anexo (C)

5.7 Población y muestra

La población está conformada por el presidente, vicepresidente, secretaria, vocales y por el hecho de que la población es pequeña se tomó en cuenta a representantes de la ciudadanía, miembros que forman las comisiones de mesa, comisión de planificación y presupuesto, comisión de igualdad de género, comisión para el fomento de actividades productivas, agropecuarias y seguridad alimentaria, comisión de infraestructura física, equipamiento y espacios públicos, comisión de seguridad, salud, turismo y gestión ambiental, comisión de educación, cultura y deportes, comisión de promoción de la organización ciudadana, vigilancia de ejecución de obras y la calidad de los servicios públicos, comisión de la calidad de servicio y desarrollo institucional, y comisión de cooperación internacional del GAD parroquial La Victoria.

Tabla 3
Población y muestra del GADP La Victoria

Personal	Total
Presidente	1
Vicepresidente	1
Secretaria	1
Vocales	3
Representante ciudadanía	10
Total	16

Nota. La tabla muestra el total, de la población del GADP La Victoria

6.ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

6.1 Resultados y análisis general

Una vez aplicado el instrumento de investigación al Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial La Victoria delCantón Pujilí, en el cual la encuesta consta de 5 indicadores con un total de 25 preguntas, se logró obtener datos verídicos por parte del personal, que se puede ver en el Anexo (B), por lo tanto, se pudo identificar el uso de las TIC y de esta manera se podrá concretar la propuesta.

6.1.1 Encuesta dirigida al personal del GAD Parroquial La Victoria

Mediante los resultados obtenidos de la encuesta que tiene como objetivo Determinar el uso de las TIC en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial La Victoria del Cantón Pujilí se obtuvo los siguientes resultados:

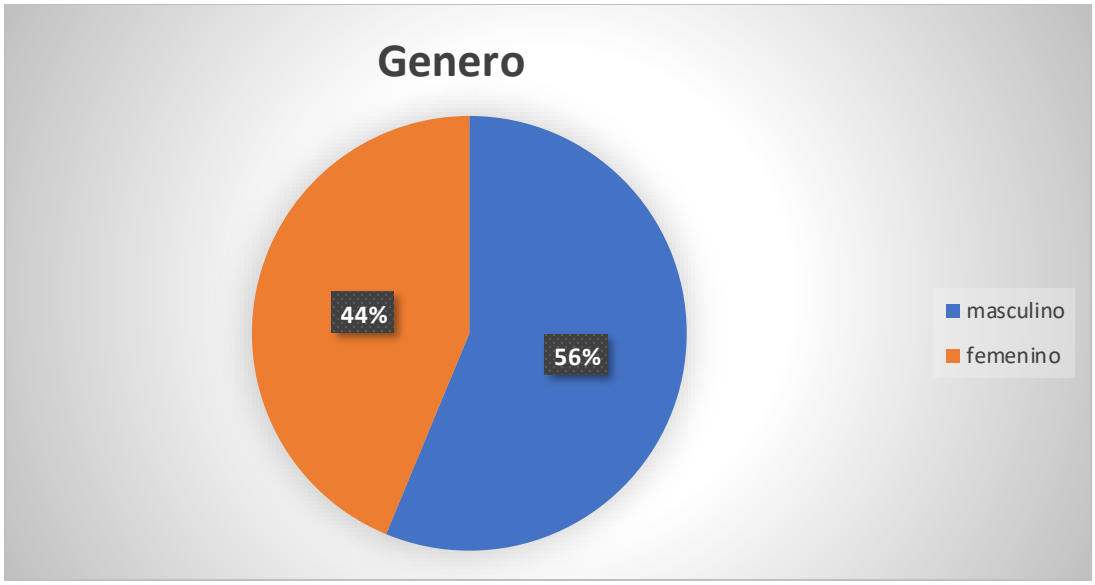
Información Demográfica

Tabla 4
Género

	Opciones	Frecuencia	%
	Femenino	7	44%
	Masculino	9	56%
Total		**16**	**100%**

Nota. La tabla representa el género del personal del GADP La Victoria.

Gráfico 1
Género



Nota. El gráfico representa el porcentaje del género de los miembros del GADP La Victoria

Tabla 5
Nivel de estudio

	Opciones	Frecuencia	%
	Tercer nivel	8	50%
	Secundaria	8	50%
Total		**16**	**100%**

*Nota***.** La tabla representa el nivel de estudio del personal del GAD Parroquial La Victoria del Cantón Pujilí.

Gráfico 2
Nivel de estudio

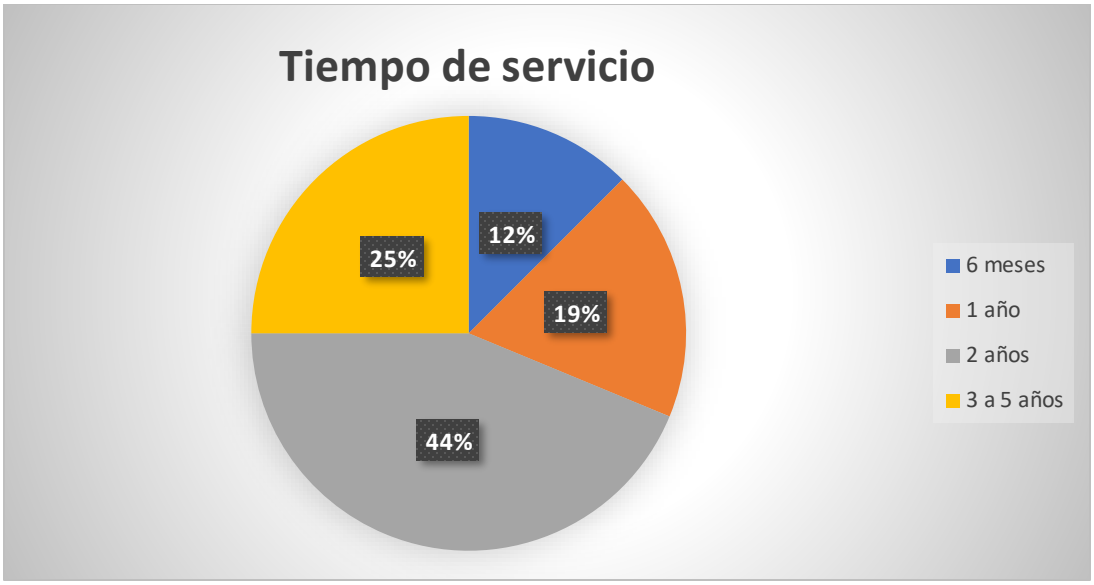
Nota. El gráfico representa el nivel de estudio de los miembros del GADP.

Tabla 6
Tiempo de servicio

	Opciones	Frecuencia	%
	6 meses	2	12%
	1 año	3	19%
	2 años	7	44%
	3 a 5 años	4	25%
Total		**16**	**100%**

Nota. La tabla representa el tiempo de servicio de los miembros del GADP La Victoria del Cantón Pujilí.

Gráfico 3
Tiempo de servicio



Nota. El gráfico representa el tiempo de servicio de los miembros del GADP La Victoria del Cantón Pujilí.

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)

1. ¿Conoce usted de las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación?

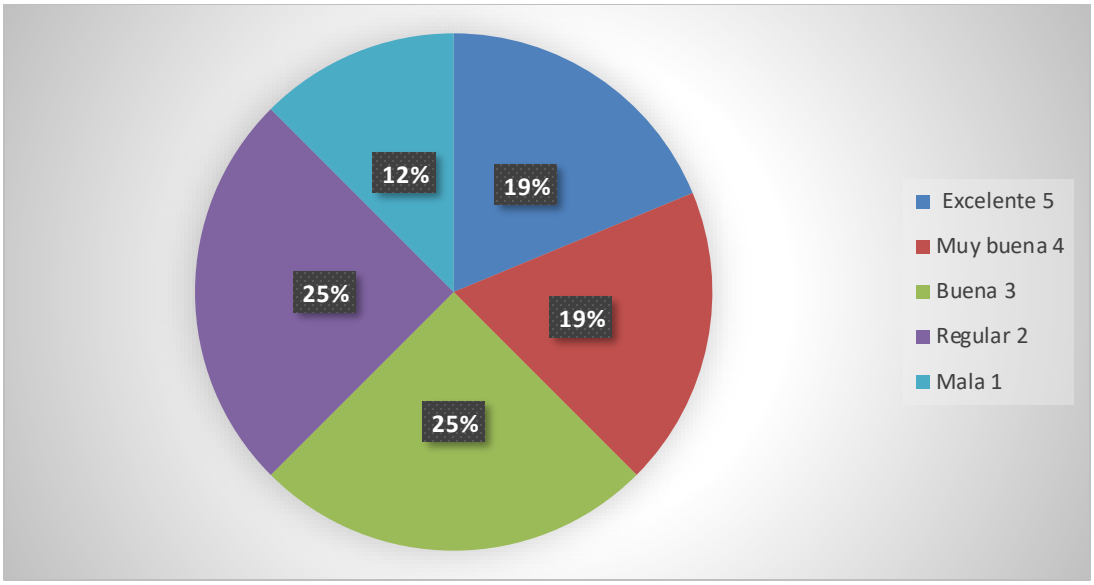
Tabla 7
Conoce usted de las Nuevas TIC

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
1	Excelente	3	19%
	Muy buena	3	19%
	Buena	4	25%
	Regular	4	25%
	Mala	2	12%
Total		**16**	**100%**

Nota. La tabla muestra los resultados obtenidos sobre el conocimiento de las nuevas TIC de los miembros del GAD Parroquial La Victoria del Cantón Pujilí

Gráfico 4
Conoce usted de las Nuevas TIC

¿Conoce usted de las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación?



Nota. El gráfico muestra los porcentajes de las respuestas obtenidas sobre el conocimiento de las nuevas TIC de los miembros del GAD Parroquial La Victoria del Cantón Pujilí

Análisis.

Los resultados obtenidos en las encuestas realizadas arrojan que los miembros de la institución dan una valoración de Excelente que corresponde al 19%, Muy Buena un 19%, Buena el 25%, Regular el 25% y Mala el 12%.

Interpretación

Esto significa que los empleados tienen un conocimiento limitado sobre las tecnologías de la información, teniendo como resultado relacionar los porcentajes de las respuestas desfavorables, lo que denota la necesidad de capacitaciones que aborden este tema para aumentar la productividad y obtener un máximo rendimiento.

2. ¿Considera usted que las herramientas TIC son importantes a la hora de trabajar?

Tabla 8

Las TICs son importantes a la hora de trabajar

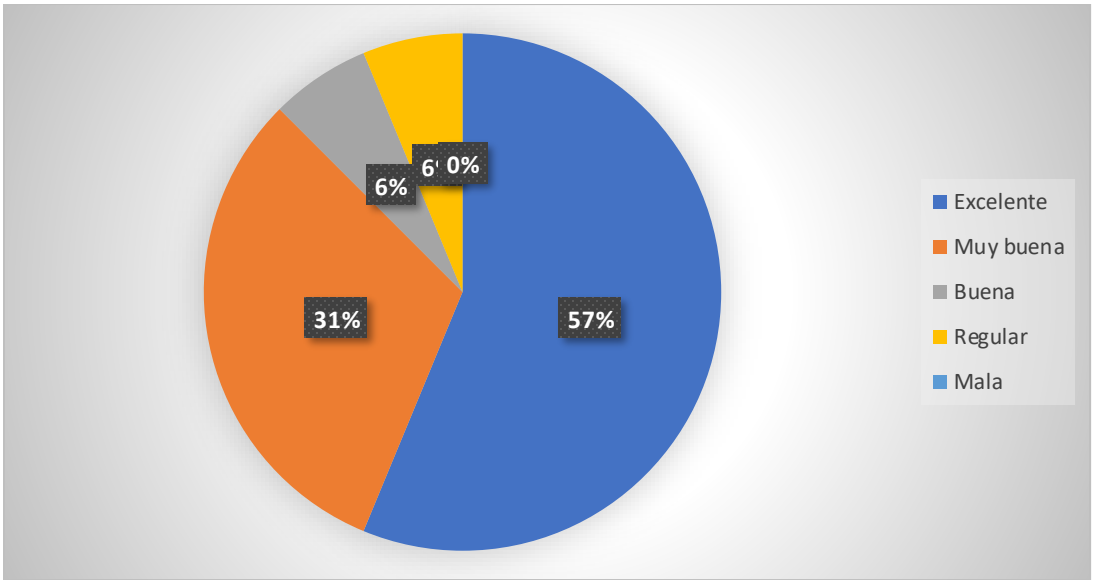
Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
	Excelente	9	57%
	Muy buena	5	31%
2	Buena	1	6%
	Regular	1	6%
	Mala	0	0%
Total		**16**	**100%**

Nota. La tabla muestra los resultados obtenidos sobre la importancia de las TIC a la hora de trabajar de los miembros del GAD Parroquial La Victoria del Cantón Pujilí

Gráfico 5

Las TIC importantes a la hora de trabajar

¿Considera usted que las herramientas TIC son importantes a la hora de trabajar



Nota. El gráfico muestra los porcentajes de las respuestas obtenidas sobre la importancia de las TIC a la hora de trabajar de los miembros GAD Parroquial La Victoria del Cantón Pujilí

Análisis.

Los porcentajes indican que el 57% y el 31% de los miembros encuestados están de acuerdo que las herramientas TIC son importantes a la hora de trabajar, mientras que el 6% considera que es irrelevante el uso de estas herramientas al

momento de trabajar, el 6% piensan que es intrascendente el uso de las mismas, mientras que el ultimo nivel de calificación obtuvo el 0%.

Interpretación.

Esto significa que los miembros del GAD tienen clara la importancia de las TIC a la hora de trabajar lo que beneficiaría a que los tramites fluyan de manera asertiva y rápida, agilizando las actividades laborales y brindando una mejor atención a los clientes.

3. ¿Qué tan útiles consideras que son las TIC para facilitar las actividades administrativas?

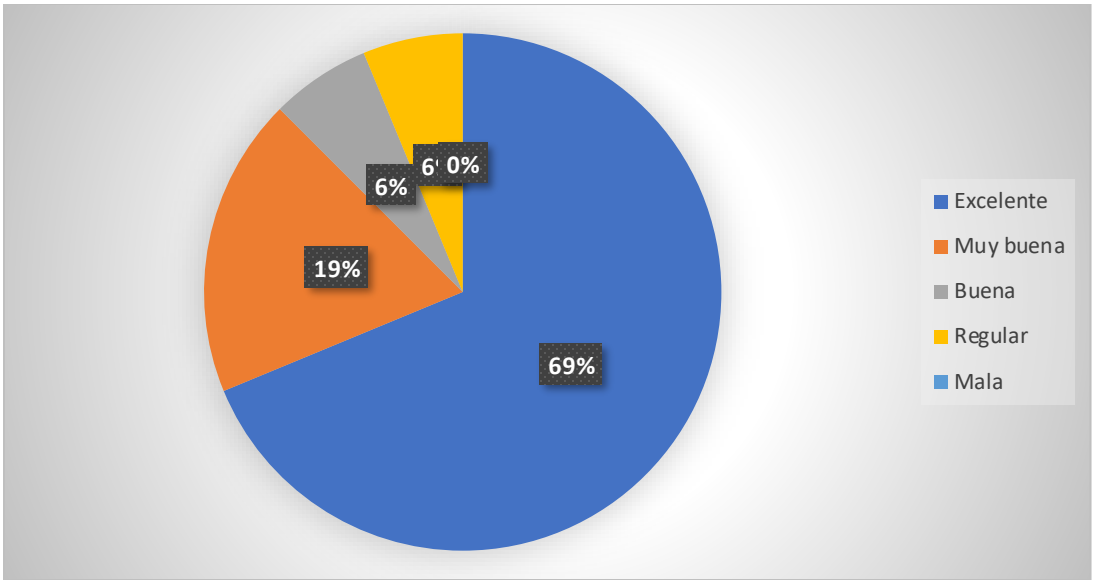
Tabla 9
Las TIC facilitan el trabajo administrativo

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
	Excelente	11	69%
	Muy buena	3	19%
3	Buena	1	6%
	Regular	1	6%
	Mala	0	0%
Total		**16**	**100%**

Nota. La tabla muestra los resultados obtenidos sobre la utilidad de las TIC para facilitar las tareas administrativas de los miembros del GAD Parroquial La Victoria del Cantón Pujilí

Gráfico 6
Las TIC facilitan el trabajo administrativo

¿Qué tan útiles consideras que son las TIC para facilitar las actividades administrativas?



Nota. El gráfico muestra los porcentajes de las respuestas obtenidas sobre la utilidad de las TIC para facilitar las tareas administrativas de los miembros del GAD Parroquial La Victoria del Cantón Pujilí

Análisis.

Los datos obtenidos indican el nivel de importancia que tienen las TIC al momento de realizar actividades administrativas dentro de la institución, el 69% tienen una opinión de nivel 5 calificado como excelente lo que nos dice que estas herramientas son de vital importancia para los procesos administrativos internos de la institución, el 19% tienen una opinión media sobre la importancia del uso de las mismas para agilitar procesos administrativos, los porcentajes restantes que corresponden al 6% y tienen una opinión de Buena y Regular acerca de la importancia de las tecnologías de la información y la comunicación en los procesos administrativos.

Interpretación.

Los resultados indican que la población encuestada opina que las TIC son realmente necesarias para agilizar los procesos administrativos dentro del GAD,

mientras que un porcentaje determinado de las personas encuestadas brindan opiniones negativas basadas en el desconocimiento de estas herramientas.

4. ¿El GAD proporciona herramientas TIC a los trabajadores?

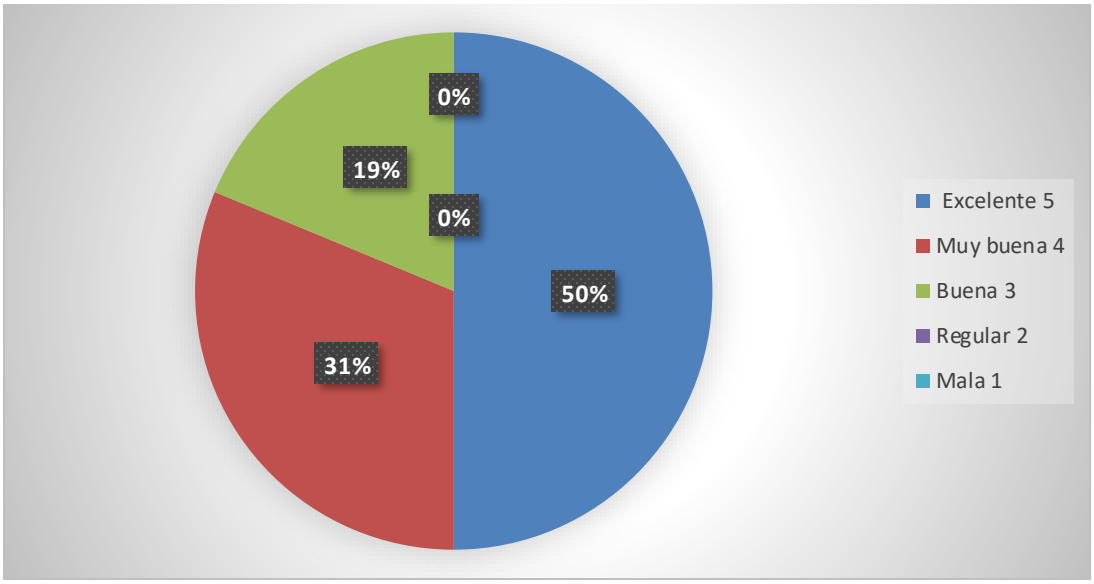
Tabla 10
El GAD proporciona herramientas TIC a los trabajadores

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
	Excelente	8	50%
	Muy buena	5	31%
4	Buena	3	19%
	Regular	0	0%
	Mala	0	0%
Total		**16**	**100%**

Nota. La tabla muestra los resultados obtenidos sobre si el GADP brinda herramientas TIC a sus colaboradores.

Gráfico 7
Herramientas TIC a los trabajadores

¿El GAD proporciona herramientas TIC a los trabajadores?



Nota. El gráfico muestra los porcentajes de las respuestas sobre si el GADP brinda herramientas TIC a sus colaboradores

Análisis.

Los resultados obtenidos en las encuestas realizadas permiten apreciar en los gráficos, que el 50% y el 31% manifiestan que el GADP si provee herramientas TIC a sus trabajadores, pero el 19% muestra una leve afirmación acerca de la disponibilidad de estas herramientas para los trabajadores, y un doble 0% desconocen del abastecimiento de este tipo de herramientas.

Interpretación.

Por lo tanto, los resultados muestran que los trabajadores si reciben herramientas TIC para el desarrollo de sus actividades laborales, pero existe ciertas limitaciones en el uso de las mimas lo cual perjudica notablemente al desenvolvimiento de los miembros de la institución.

5. ¿Las TIC en el GAD son fáciles de usar y accesibles para todos los empleados?

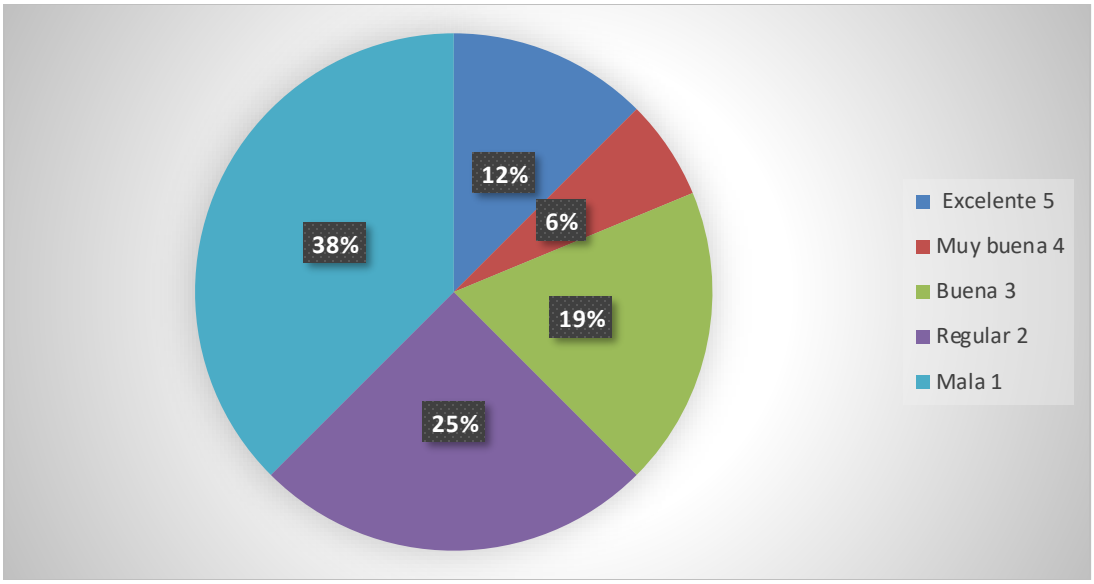
Tabla 11
Las TIC son fáciles de usar

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
	Excelente	2	12%
	Muy buena	1	6%
5	Buena	3	19%
	Regular	4	25%
	Mala	6	38%
Total		**16**	**100%**

Nota. La tabla muestra los resultados obtenidos en que si las TIC son fáciles de usar para los miembros del GAD Parroquial La Victoria del Cantón Pujilí

Gráfico 8
Las TIC en el GAD son fáciles

¿Las TIC en el GAD son fáciles de usar y accesibles para todos los empleados?



Nota. El gráfico muestra los porcentajes de las respuestas obtenidas en que si las TIC son fáciles de usar para los miembros del GAD Parroquial La Victoria del Cantón Pujilí

Análisis.

Los porcentajes indican que el 12% de las personas encuestadas coinciden en que las herramientas TIC son de fácil acceso para el equipo administrativo del GADP, con el 6% de personas encuestadas calificarían esta cercanía con las tecnologías de la información y la comunicación como muy buena, mientras que el 19% de las encuestas señalan que el uso y la accesibilidad a estas herramientas es un poco limitada para el resto de miembros de la institución y con el 25% y 38% señalan que estas herramientas solo las usan y tienen acceso los directivos del organismo.

Interpretación.

Por lo tanto, la población encuestada manifiesta que tienen inconvenientes en utilizar las TIC y se debe realizar mejoras para favorecer a que todos los miembros del GADP puedan acceder de forma fácil y rápida a estas herramientas digitales, favoreciendo al desempeño de manera oportuna en cada uno de los cargos.

Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)

6. ¿El GAD cuenta con los equipos necesarios (¿computadoras, impresoras, etc.) para obtener y brindar una eficiente atención?

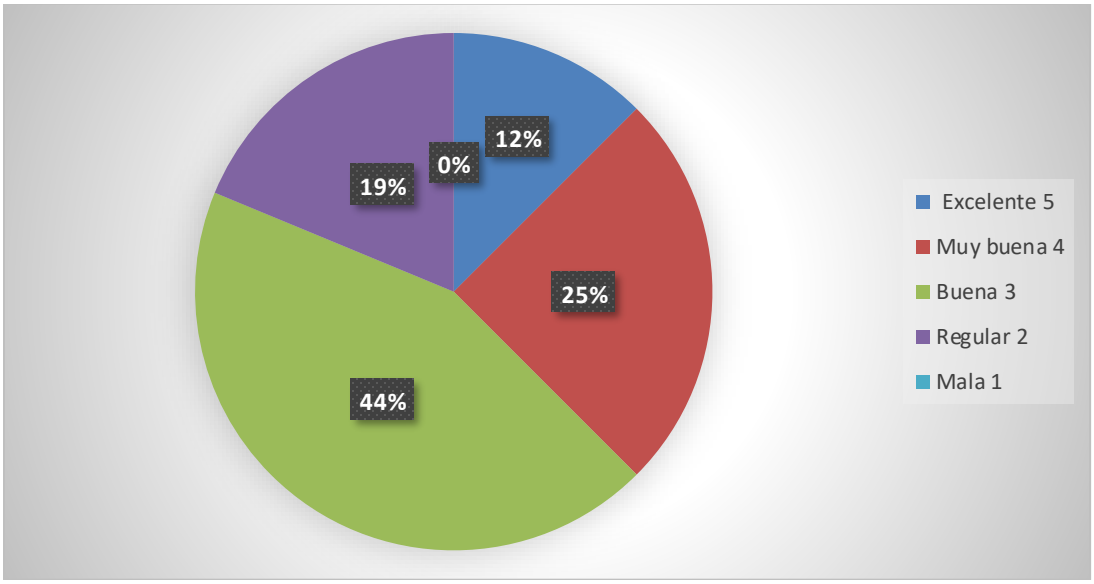
Tabla 12
Equipos necesarios para brindar una eficiente atención

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
	Excelente	2	12%
	Muy buena	4	25%
6	Buena	7	44%
	Regular	3	19%
	Mala	0	0%
Total		**16**	**100%**

Nota. La tabla muestra los resultados obtenidos sobre si el GADP cuenta con los equipos necesarios para brindar una atención eficiente.

Gráfico 9
Equipos necesarios para brindar una eficiente atención

¿El GAD cuenta con los equipos necesarios (¿computadoras, impresoras, etc.) para obtener y brindar una eficiente atención?



Nota. El gráfico muestra los porcentajes de las respuestas obtenidas sobre si el GADP cuenta con los equipos necesarios para brindar una atención eficiente.

Análisis.

Según los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los miembros de GADP el 12% y el 25% manifiestan que la institución cuenta con los equipos necesarios para brindar una atención eficiente, mientras que el 44% considera que los equipos con los que cuenta actualmente en la institución brindan una atención calificada como Buena, el 19% afirma que el Gad no cuenta con los equipos necesarios para brindar una atención ágil y eficiente.

Interpretación.

Los datos reflejan que las personas encuestadas tienen opiniones divididas sobre la calidad de los equipos disponibles en la institución y el nivel de atención que esta brinda. No obstante, existe un consenso entre los miembros del GADP en que, si contaran con el apoyo de equipos adecuados y el conocimiento necesario, los procesos administrativos serían significativamente más eficientes y rápidos.

7. ¿Considera que el software utilizado por el GAD es eficiente y cumple con sus necesidades laborales?

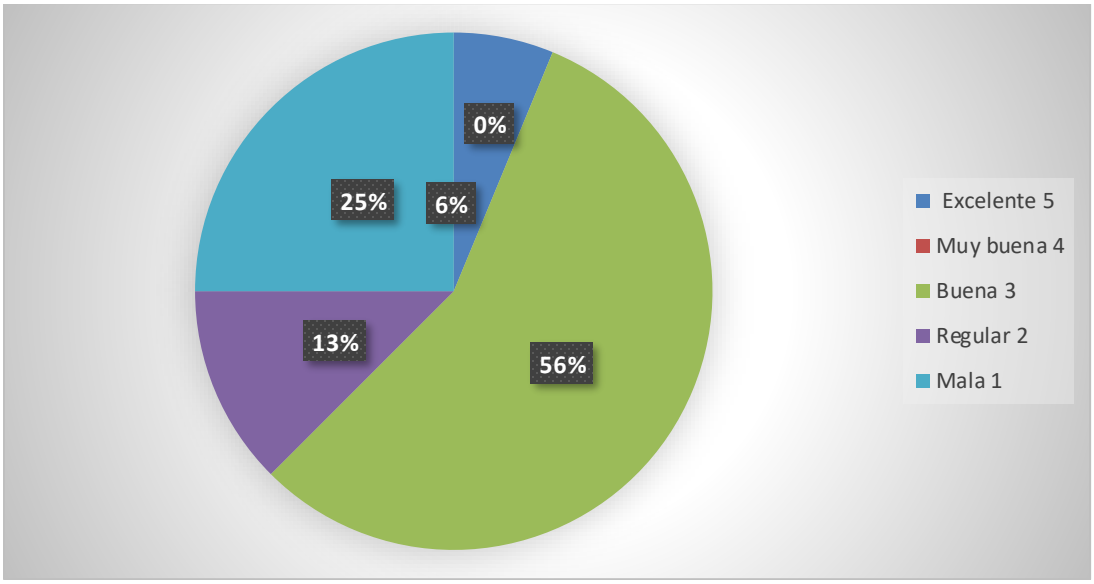
Tabla 13
El software utilizado por el GAD es eficiente

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
	Excelente	1	6%
	Muy buena	0	0%
7	Buena	9	56%
	Regular	2	13%
	Mala	4	25%
Total		**16**	**100%**

Nota. La tabla muestra los resultados obtenidos sobre si el GADP cuenta con un software eficiente

Gráfico 10
El software utilizado por el GAD es eficiente

¿Considera que el software utilizado por el GAD es eficiente y cumple con sus necesidades laborales?



Nota. El gráfico muestra los porcentajes de las respuestas obtenidas sobre si el GADP cuenta con un software eficiente

Análisis.

Como se puede apreciar en la encuesta aplicada a los miembros de la institución, se observa que el 6% manifiestan que el software utilizado actualmente por los administrativos del GADP es eficiente y cumplen con sus necesidades laborales mientras que el 56% y el 13% consideran que el software utilizado actualmente no satisface las necesidades laborales de los miembros directivos de la institución y el 25% consideran que es ineficiente en cuanto a la agilidad en la atención.

Interpretación

Por lo tanto, los resultados muestran que hay desconformidad con el software utilizado actualmente por esta administración lo que sugiere la revisión o el cambio del mismo para beneficiar los procesos administrativos de la institución.

8. ¿El GAD hace uso de la nube como almacenamiento para respaldar la información?

Tabla 14

La nube como almacenamiento para respaldar la información

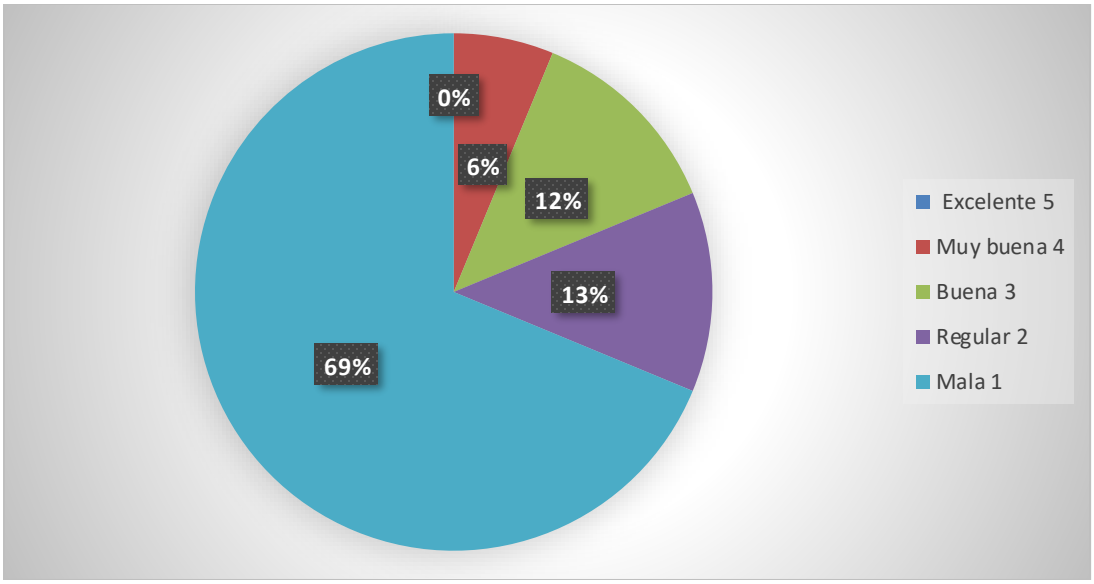
Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
	Excelente	0	0%
	Muy buena	1	6%
8	Buena	2	12%
	Regular	2	13%
	Mala	11	69%
Total		**16**	**100%**

Nota. La tabla representa los resultados obtenidos sobre el uso de la nube por parte de la institución.

Gráfico 11

La nube como almacenamiento para respaldar la información

¿El GAD hace uso de la nube como almacenamiento para respaldar la información?



Nota. El gráfico muestra los porcentajes de las respuestas obtenidas sobre el uso de la nube por parte de la institución.

Análisis.

Los resultados obtenidos en esta pregunta de la encuesta aplicada reflejan que el 6% y el 12% afirman que el GADP hace uso de la nube como respaldo de la

información, mientras que el 13% y el 69% manifiestan que el uso de la nube no se aplica como método de respaldo para a información que la institución maneja.

Interpretación.

Al analizar los resultados se puede indicar que las personas encuestadas aseguran que la institución no usa la nube como método de respaldo para la información, lo que sugiere al GADP realizar mejoras en el proceso de organización, recopilación y conservación de la información para que la institución cuente con un método seguro de resguardo de su documentación.

9. ¿Qué tan importante considera el uso del correo electrónico para las diligencias del GAD?

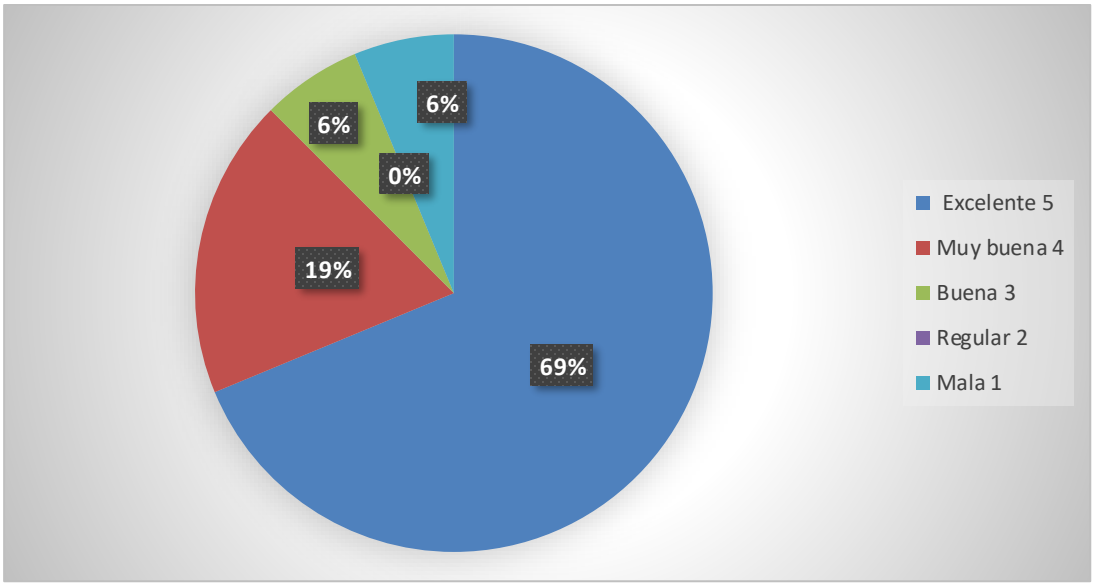
Tabla 15
Correo electrónico para las diligencias del GAD

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
	Excelente	11	69%
	Muy buena	3	19%
9	Buena	1	6%
	Regular	0	0%
	Mala	1	6%
Total		**16**	**100%**

Nota. La tabla muestra los resultados obtenidos sobre la importancia del uso del correo electrónico por parte del GAD Parroquial La Victoria del Cantón Pujilí

Gráfico 12
Correo electrónico para las diligencias del GAD

¿Qué tan importante considera el uso del correo electrónico para las diligencias del GAD?



Nota. El gráfico muestra los porcentajes de las respuestas obtenidas sobre la importancia del uso del correo electrónico por parte del GAD Parroquial La Victoria del Cantón Pujilí

Análisis.

Como se puede apreciar en el gráfico de la encuesta aplicada a los miembros del GADP se obtuvo los siguientes resultados donde el 69% y el 19% manifiestan que el uso del correo electrónico es importante para las gestiones y diligencias de la institución, mientras que el 6% considera que no es de gran utilidad el uso del correo electrónico para diligencias, y el 6% están en desacuerdo y consideran que no son importantes los correos electrónicos para las actividades de la institución.

Interpretación

Los datos muestran que los miembros de la institución están de acuerdo con el uso del correo electrónico para las gestiones y diligencias ya sean internas o externas del GAD lo que beneficiaria directamente a la institución en su fase a la actualización de procesos.

10. ¿Qué tan importante considera el uso de paquetería de office (Word, Excel y PowerPoint) en el GAD?

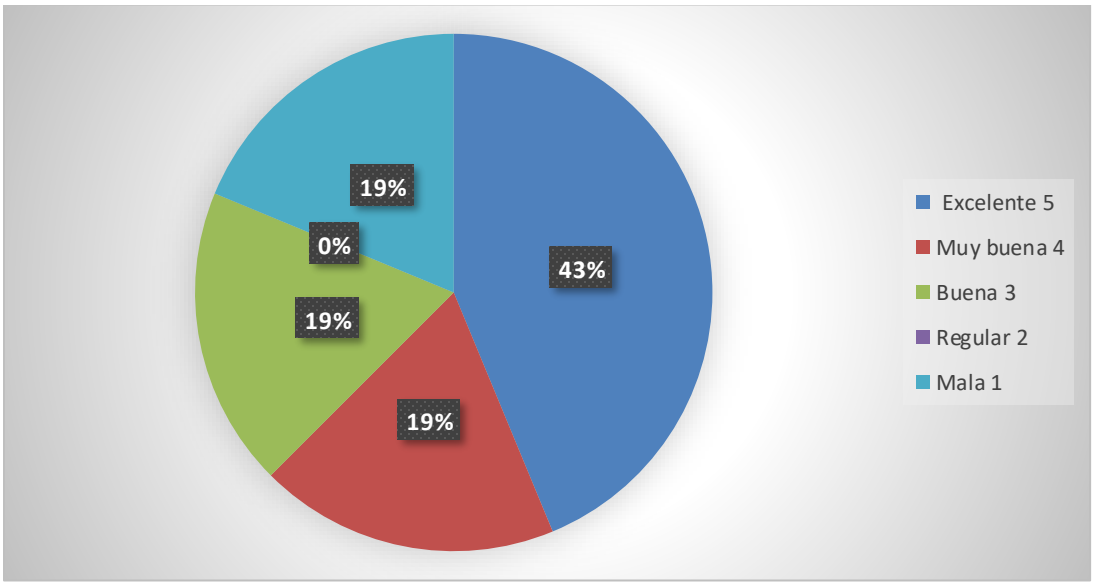
Tabla 16
Paquetería de office

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
10	Excelente	7	43%
	Muy buena	3	19%
	Buena	3	19%
	Regular	0	0%
	Mala	3	19%
Total		**16**	**100%**

Nota. La tabla muestra los resultados obtenidos sobre la importancia de la paquetería de office en el GAD Parroquial La Victoria del Cantón Pujilí

Gráfico 13
Paquetería de office

¿Qué tan importante considera el uso de paquetería de office (Word, Excel y PowerPoint) en el GAD?



Nota. El gráfico muestra los porcentajes de las respuestas obtenidas sobre la importancia de la paquetería de office en el GAD Parroquial La Victoria del Cantón Pujilí

Análisis.

Según los resultados obtenidos de las encuestadas aplicadas el 43% y 19% considera que el uso de la paquetería de office es muy importante en el proceso de

dinamizar actividades en la institución, mientras que el 19% manifiestan que el uso de estas herramientas no es significativo en el desarrollo de actividades en el GADP, y un 19% que son totalmente indiferentes con el uso e importancia de la paquetería de office en la institución.

Interpretación.

Con los resultados obtenidos se puede manifestar que los miembros del GADP están totalmente de acuerdo con el uso y los beneficios que aporta la paquetería de office en los procesos administrativos de este organismo, sin embargo, es de gran importancia capacitar a los miembros de la institución sobre el uso de las mismas y como estas facilitarían sus funciones.

Gestión administrativa

11. ¿Cree usted que la implementación de herramientas TIC mejoraría la eficiencia de la gestión administrativa del GAD?

Tabla 17
Las TIC mejoraría la eficiencia de la gestión administrativa

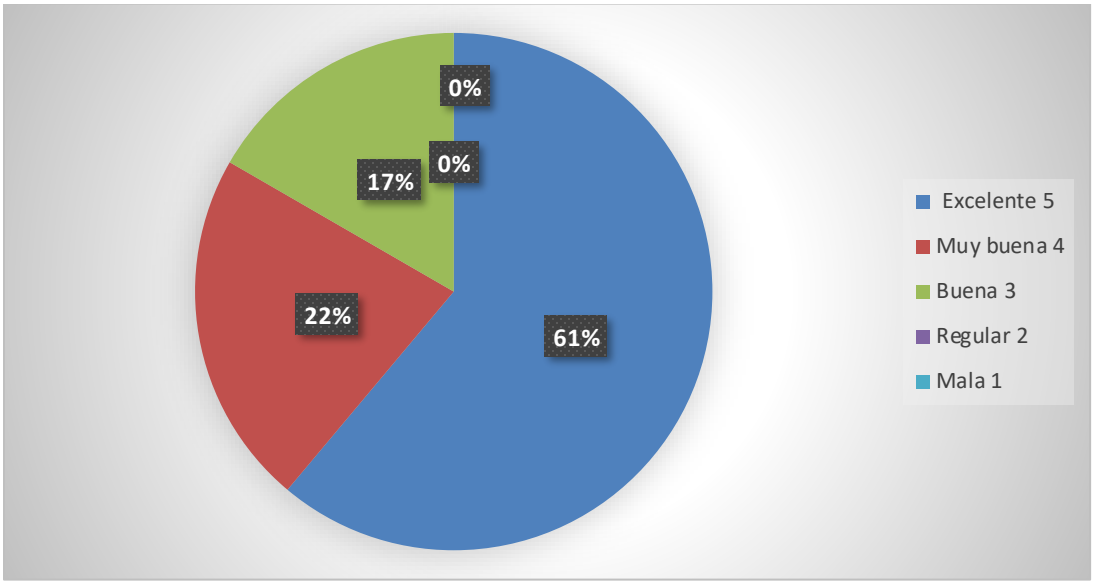
Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
	Excelente	11	61%
	Muy buena	4	22%
11	Buena	3	17%
	Regular	0	0%
	Mala	0	0%
Total		**16**	**100%**

Nota. La tabla muestra los resultados obtenidos sobre si las TIC mejorarían la gestión administrativa del GAD Parroquial La Victoria del Cantón Pujilí

Gráfico 14
Las TIC mejoraría la eficiencia de la gestión administrativa

¿Cree usted que la implementación de herramientas TIC mejoraría la eficiencia de

la gestión administrativa del GAD?



Nota. El gráfico muestra los porcentajes de las respuestas obtenidas sobre si las TIC mejorarían la gestión administrativa del GAD Parroquial La Victoria del Cantón Pujilí

Análisis.

Los resultados determinan que el 61% de los miembros están de acuerdo que las herramientas TIC mejorarían la eficiencia en la institución, seguido por un 22% que vuelve a favorecer la implementación de estas herramientas quienes señalan favorecería a la gestión administrativa del GADP, mientras que un 17% no está del todo convencido en que dichas herramientas podrían favorecer a la institución repuesta que confirma sobre el desconocimiento de algunos miembros acerca de estas herramientas.

Interpretación.

Los datos muestran que los miembros del GADP están de acuerdo con la implementación y uso de herramientas TIC para favorecer la gestión administrativa dentro de la institución, lo cual sugiere a la institución actualizarse y capacitarse en el uso de este tipo de herramientas con el fin de favorecer a la eficiencia en la gestión

administrativa.

12. ¿Qué opinión tiene sobre la rapidez con que se toman las decisiones administrativas en el GAD parroquial?

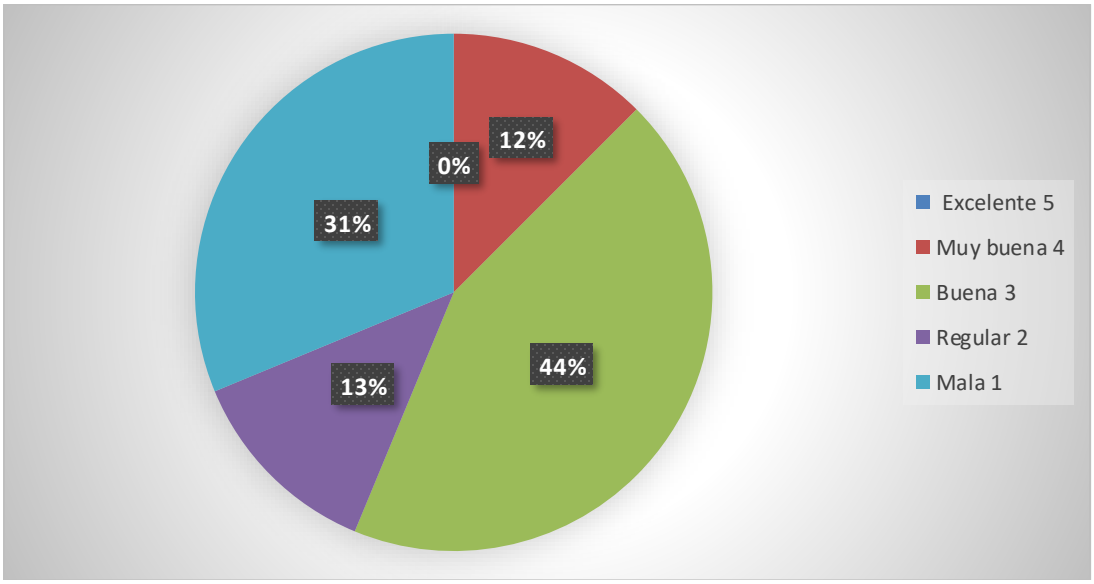
Tabla 18
Toman las decisiones administrativas en el GADP

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
	Excelente	0	0%
	Muy buena	2	12%
12	Buena	7	44%
	Regular	2	13%
	Mala	5	31%
Total		**16**	**100%**

Nota. La tabla muestra los resultados obtenidos sobre la rapidez en la toma de decisiones del GAD Parroquial La Victoria del Cantón Pujilí

Gráfico 15
Toman las decisiones administrativas en el GADP

¿Qué opinión tiene sobre la rapidez con que se toman las decisiones administrativas en el GAD parroquial?



Nota. El gráfico muestra los porcentajes de las respuestas obtenidas sobre la rapidez en la toma de decisiones del GAD Parroquial La Victoria del Cantón Pujilí

Análisis.

Los datos obtenidos indican que el 12% y el 44% de los integrantes del GADP creen que la rapidez con que cuenta la institución para la toma de decisiones es favorable, mientras que el 13% comenta que la rapidez es algo que juega en contra de esta nueva administración ya que al no actualizar procesos las actividades más mínimas toman el doble de tiempo. Y por último el 31% afirman que la falta de actualización en los procesos administrativos de la institución ralentiza los procesos y como tal el desarrollo de la población.

Interpretación.

Por lo tanto, los encuestados manifiestan que la rapidez con la que se podría contar para la toma de decisiones en la institución se ve desfavorecida por la falta de actualización en los procesos.

13. ¿Con qué frecuencia utilizan herramientas TIC para realizar reuniones?

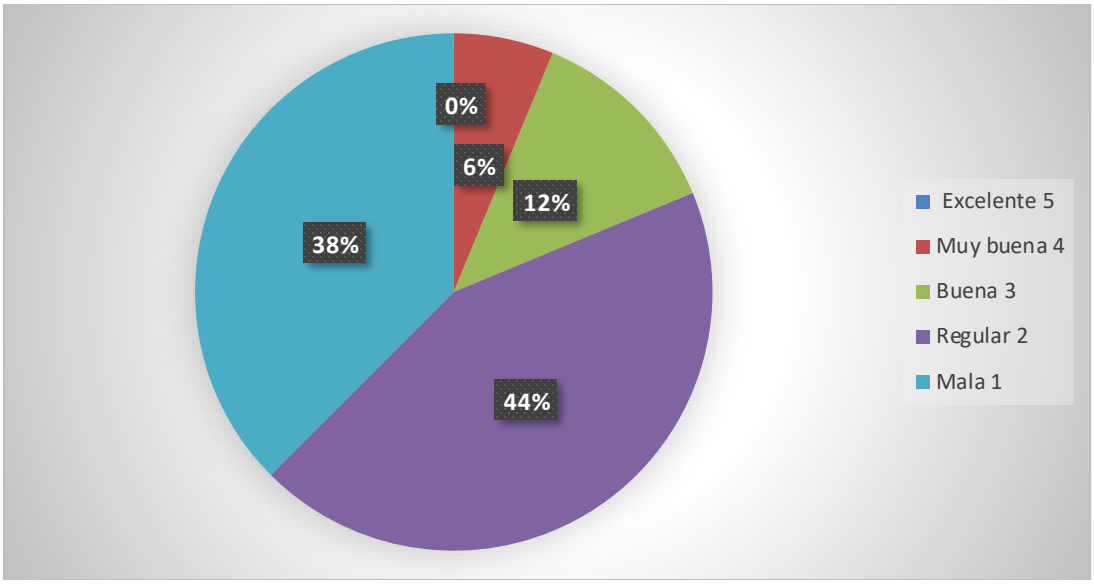
Tabla 19
Utilizan herramientas TIC para realizar reuniones

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
13	Excelente	0	0%
	Muy buena	1	6%
	Buena	2	12%
	Regular	7	44%
	Mala	6	38%
Total		**16**	**100%**

Nota. La tabla muestra los resultados obtenidos sobre el uso de las TIC en reuniones dentro del GAD Parroquial La Victoria del Cantón Pujilí

Gráfico 16
Utilizan herramientas TIC para realizar reuniones

¿Con qué frecuencia utilizan herramientas TIC para realizar reuniones?



Nota. El gráfico muestra los porcentajes de las respuestas obtenidas sobre el uso de las TIC en reuniones dentro del GAD Parroquial La Victoria del Cantón Pujilí

Análisis.

Los resultados conseguidos al aplicar las encuestas muestran que el 6% afirma que, si usan herramientas TIC para realizar reuniones, el 12% están medianamente de acuerdo en que el GADP utiliza estas herramientas, el 44% y el 38% afirman que se podría optimizar el uso de estas herramientas para el desarrollo de reuniones en la institución.

Interpretación

Los datos muestran que la población encuestada asegura que las herramientas TIC no son usadas con frecuencia para la realización de reuniones, tomando en cuenta que son un apoyo fundamental para el desarrollo interno del organismo favoreciendo así a la dinamización de reuniones ya sean internas o externas.

14. ¿Las TIC ayudan a definir y estructurar los roles y responsabilidades dentro del GAD?

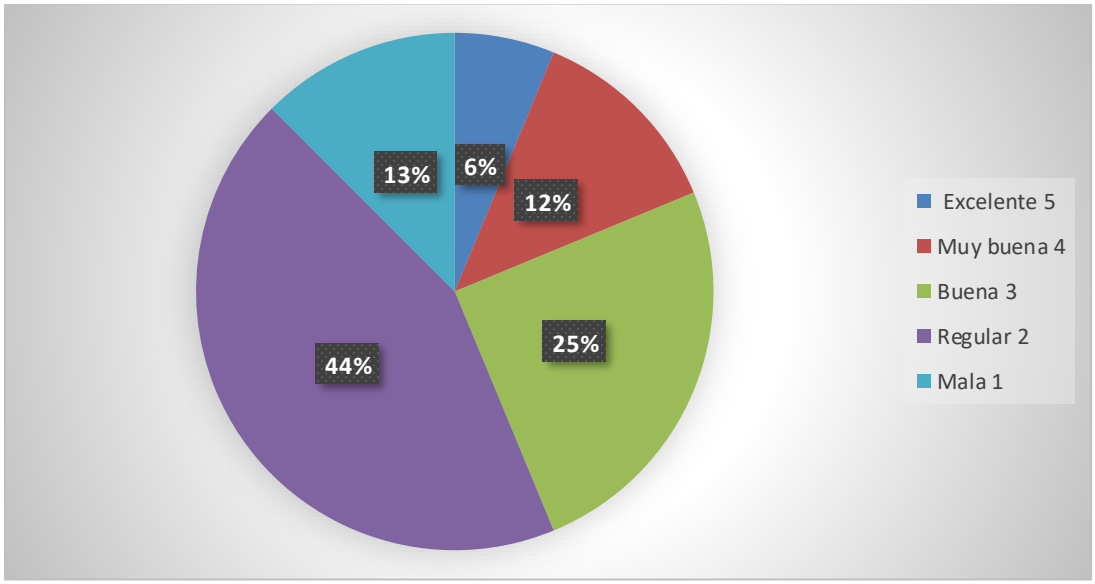
Tabla 20
Las TIC roles y responsabilidades dentro del GAD

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
14	Excelente	1	6%
	Muy buena	2	12%
	Buena	4	25%
	Regular	7	44%
	Mala	2	13%
Total		**16**	**100%**

Nota. La tabla muestra los resultados obtenidos sobre la definición y estructuración de roles que brindan las TIC a los miembros GAD Parroquial La Victoria del Cantón Pujilí

Gráfico 17
Las TIC roles y responsabilidades dentro del GAD

¿Las TIC ayudan a definir y estructurar los roles y responsabilidades dentro del GAD?



Nota. El gráfico muestra los porcentajes de las respuestas obtenidas sobre la definición y estructuración de roles que brindan las TIC a los miembros GAD Parroquial La Victoria del Cantón Pujilí

Análisis.

Una parte de los encuestados con un 6% y 12% manifiestan que las TIC si ayudan a definir los roles de cada uno de los miembros de la institución, mientras que el 25% y 44% muestran desconocimiento a esta definición y estructura que ofrecen estas herramientas, mientras que el 13% afirman que no se han visto beneficiados por esta estructura que orecen estas herramientas.

Interpretación

Por lo tanto, los datos muestran que la población encuestada desconoce de esta ayuda en la definición y estructuración de roles (cargos) dentro del organismo que ofrecen las TIC, lo que sugiere una socialización acerca de estas herramientas y como ayudan al desempeño laboral de cada uno de los miembros del GADP.

15. ¿Las TIC facilitan la integración de nuevas tecnologías y procesos en la gestión administrativa del GAD?

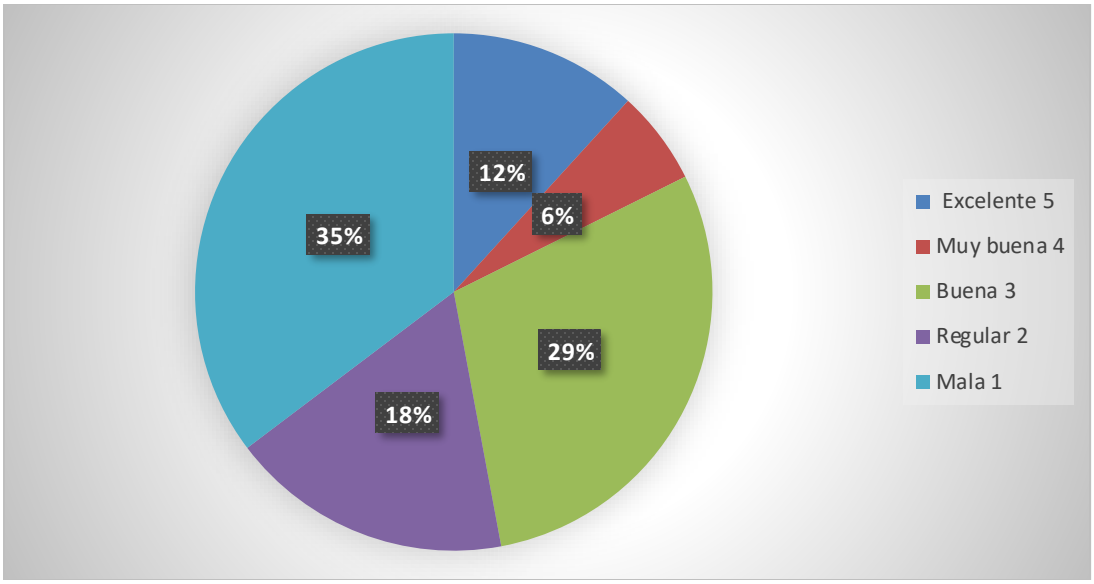
Tabla 21
Las TIC en la gestión administrativa del GAD

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
	Excelente	2	12%
	Muy buena	1	6%
15	Buena	5	29%
	Regular	3	18%
	Mala	6	35%
Total		**16**	**100%**

Nota. La tabla muestra los resultados obtenidos sobre la integración de tecnologías y procesos en la gestión administrativa del GAD Parroquial La Victoria del Cantón Pujilí

Gráfico 18
Las TIC en la gestión administrativa del GAD

¿Las TIC facilitan la integración de nuevas tecnologías y procesos en la gestión administrativa del GAD?



Nota. El gráfico muestra los porcentajes de las respuestas obtenidas sobre la integración de tecnologías y procesos en la gestión administrativa del GAD Parroquial La Victoria del Cantón Pujilí

Análisis.

Los datos obtenidos indican con un 12% y 6% que las TIC han facilitado la integración de nuevas tecnologías dentro del GADP, mientras que la mayoría de los encuestados con un 29%, 18% y 35% manifiestan que este acceso a nuevas tecnologías esta direccionado al personal administrativa del organismo, sin embargo, al no contar con las herramientas o el conocimiento profundizado sobre estas herramientas no se ven cambios ni mejorías en los procesos de la gestión administrativa de la institución.

Interpretación.

Por lo tanto, la población encuestada demuestra un desconocimiento de las herramientas TIC. Esta falta de conocimiento afecta notablemente la integración de nuevas tecnologías y procesos en la gestión administrativa la información oportuna a los directivos de la institución sobre los beneficios del uso de estas herramientas estaría direccionada en la agilización de procesos.

La Comunicación

16. ¿Considera importante el uso de redes sociales como herramienta de comunicación y participación ciudadana?

Tabla 22

Las redes sociales como herramienta de comunicación

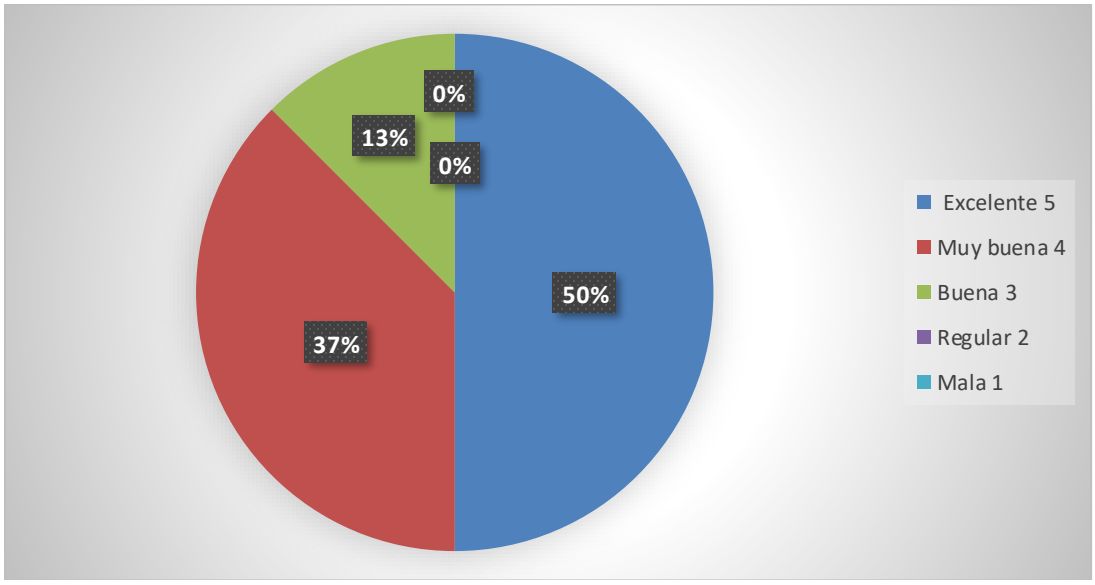
Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
	Excelente	8	50%
	Muy buena	6	37%
16	Buena	2	13%
	Regular	0	0%
	Mala	0	0%
Total		**16**	**100%**

Nota. La tabla muestra los resultados obtenidos sobre la importancia de las redes sociales como herramienta de comunicación en el GAD Parroquial La Victoria del Cantón Pujilí

Gráfico 19

Las redes sociales como herramienta de comunicación

¿Considera importante el uso de redes sociales como herramienta de comunicación y participación ciudadana?



Nota. El gráfico muestra los porcentajes de las respuestas obtenidas sobre la importancia de las redes sociales como herramienta de comunicación en el GAD Parroquial La Victoria del Cantón Pujilí

Análisis.

Mediante los resultados obtenidos del levantamiento de información se pudo

evidenciar que un 50% y 37% manifiesta que el uso de las redes sociales como herramienta de comunicación y de participación ciudadana son importantes para la interacción con la población, mientras que el 13% están medianamente de acuerdo con el uso de redes sociales ya que firman que una parte notoria de la población es de la tercera edad y que no todos tienen acceso a las redes.

Interpretación.

Los datos afirman que las redes sociales facilitarían totalmente la comunicación y participación ciudadana en esta nueva administración, tomando en cuenta que en la actualidad existen otras herramientas de comunicación y participación ciudadana que facilitan el acceso a la población que no usa redes sociales.

17. ¿Las TIC favorecen la difusión de información de forma rápida y oportuna?

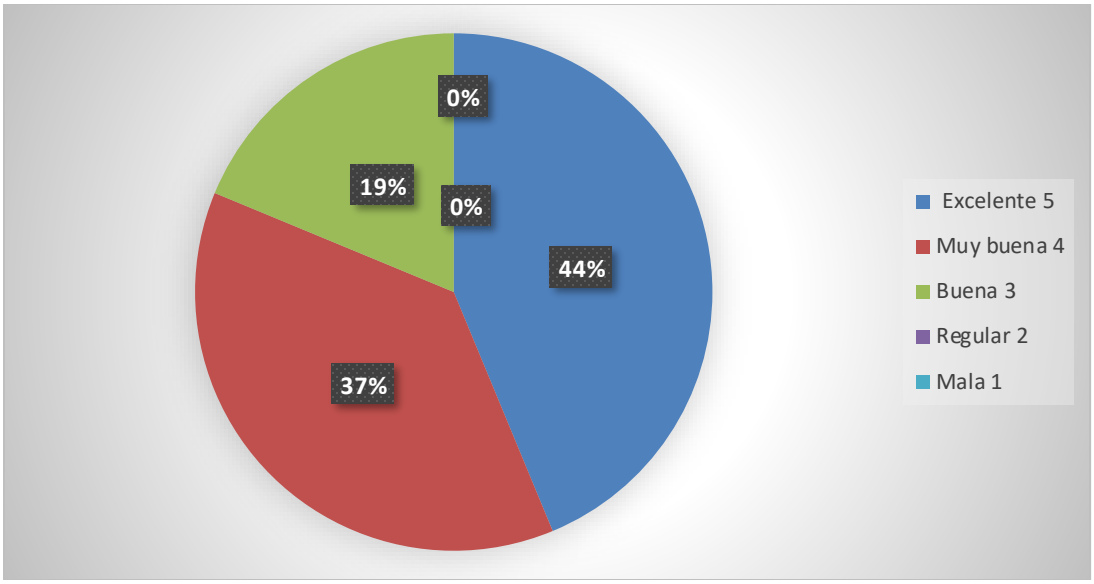
Tabla 23
Las TIC favorecen la difusión de información

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
	Excelente	7	44%
	Muy buena	6	37%
17	Buena	3	19%
	Regular	0	0%
	Mala	0	0%
Total		**16**	**100%**

Nota. La tabla muestra los resultados obtenidos sobre la importancia de la difusión rápida y oportuna de información en el GAD Parroquial La Victoria del Cantón Pujilí

Gráfico 20
Las TIC favorecen la difusión de información

¿Las TIC favorecen la difusión de información de forma rápida y oportuna?



Nota. El gráfico muestra los porcentajes de las respuestas obtenidas sobre la importancia de la difusión rápida y oportuna de información en el GAD Parroquial La Victoria del Cantón Pujilí

Análisis.

Los datos obtenidos a los encuestados dejan como resultado un 44% y 37% de personas que aseguran que un correcto uso de las TIC ayudaría notoriamente a la difusión de información de manera rápida y oportuna, mientras que el 19% asegura que no cuentan con este tipo de herramientas, es por eso que la población no está al día con las actividades que realiza el GAD.

Interpretación.

La población encuestada manifiesta que si la institución adoptara el uso de las herramientas TIC permitiría la difusión correcta y oportuna de la información, así como también favorecería notoriamente a la población ofreciendo voz y participación en esta nueva administración.

18. ¿Cree que la página Web facilita la comunicación entre la institución y la comunidad?

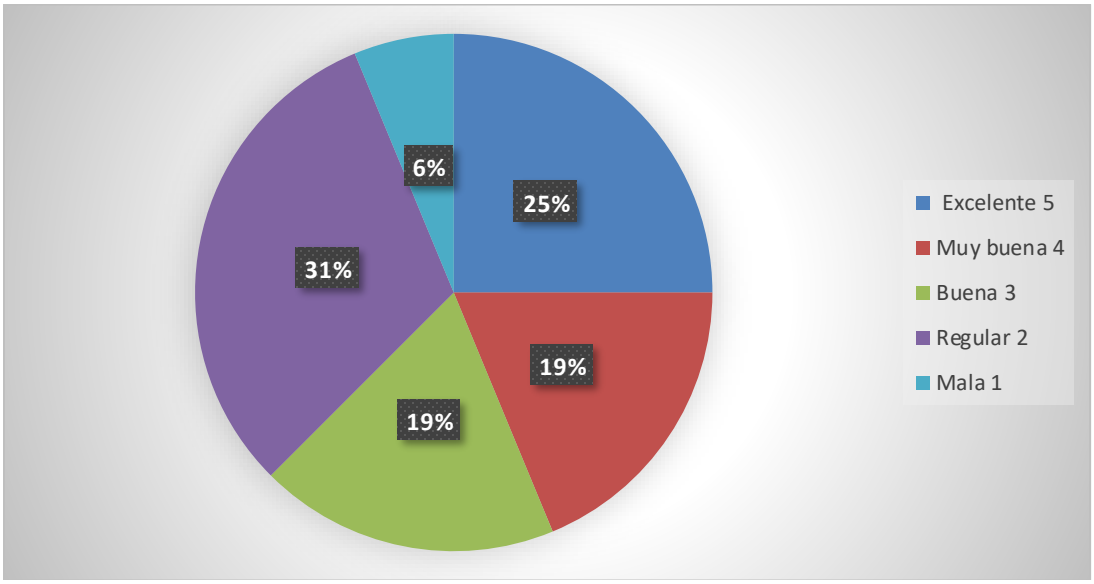
Tabla 24
La Web facilita la comunicación

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
	Excelente	4	25%
	Muy buena	3	19%
18	Buena	3	19%
	Regular	5	31%
	Mala	1	6%
Total		**16**	**100%**

Nota. La tabla muestra los resultados obtenidos sobre la facilidad de la comunicación con la comunidad que brinda la página web del GAD Parroquial La Victoria del Cantón Pujilí

Gráfico 21
La Web facilita la comunicación

¿Cree que la página Web facilita la comunicación entre la institución y la comunidad?



Nota. El gráfico muestra los porcentajes de las respuestas obtenidas sobre la facilidad de la comunicación con la comunidad que brinda la página web del GAD Parroquial La Victoria del Cantón Pujilí

Análisis.

En consideración de la población encuestada el 25% y el 19% manifiestan que la página web del GADP si facilita la comunicación entre institución y la población,

por otro lado, el 19% afirman que la página web ofrece cierto tipo de comunicación limitada entre la institución y la población, el 31% están en desacuerdo en que la página web facilita la comunicación ya que aseguran la información es incompleta, y el 6% se encuentra totalmente en desacuerdo al afirmar que la página web no brinda ningún tipo de comunicación a la sociedad.

Interpretación.

Por lo antes ya mencionado los datos muestran que la página web no facilita la comunicación con la ciudadanía lo que da a notar que la página no tiene la información necesaria o a su vez la misma no está actualizada.

19. ¿Considera que la página Web del GAD ofrece la información que necesitas de manera clara y precisa?

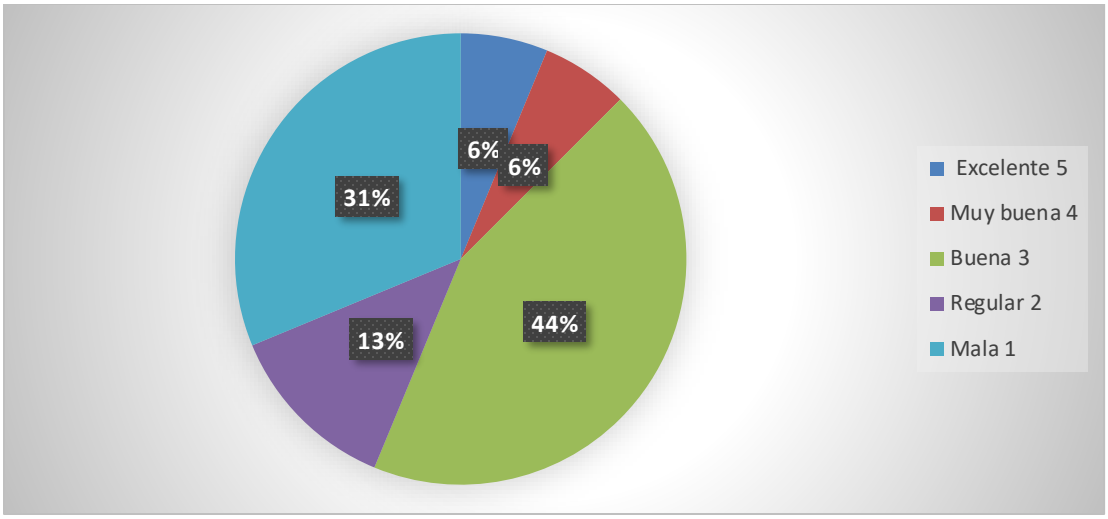
Tabla 25
La Web del GAD ofrece la información que necesitas

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
	Excelente	1	6%
	Muy buena	1	6%
19	Buena	7	44%
	Regular	2	13%
	Mala	5	31%
Total		**25**	**100%**

Nota. La tabla muestra los resultados obtenidos sobre la calidad de la información que brinda la página web del GAD Parroquial La Victoria del Cantón Pujilí

Gráfico 22
La Web del GAD ofrece la información que necesitas

¿Considera que la página Web del GAD ofrece la información que necesita de manera clara y precisa?



Nota. El gráfico muestra los porcentajes de las respuestas obtenidas sobre la calidad de la información que brinda la página web del GAD Parroquial La Victoria del Cantón Pujilí

Análisis.

Los resultados obtenidos en las encuestas realizadas arrojan que un 6% de la población afirma que la información que ofrece la página web de GADP es clara y precisa, mientras que el otro 6% asegura que la información que ofrece la institución es buena, el 44% comentan que la información que ofrece la página es limitada ya que no cuenta con información actual, el 13% y el 31% mencionan que la página web no está actualiza, no cuenta con la información necesaria para satisfacer las dudas de la sociedad.

Interpretación.

Por lo tanto, la población encuestada coincide en que la página web no cuenta con la información necesaria y actualizada para la población lo que confirma que es necesario la actualización de la página web y la información ofrece acerca de la institución

20. ¿Las TIC le han ayudado a comunicarse de manera correcta con sus compañeros de trabajo?

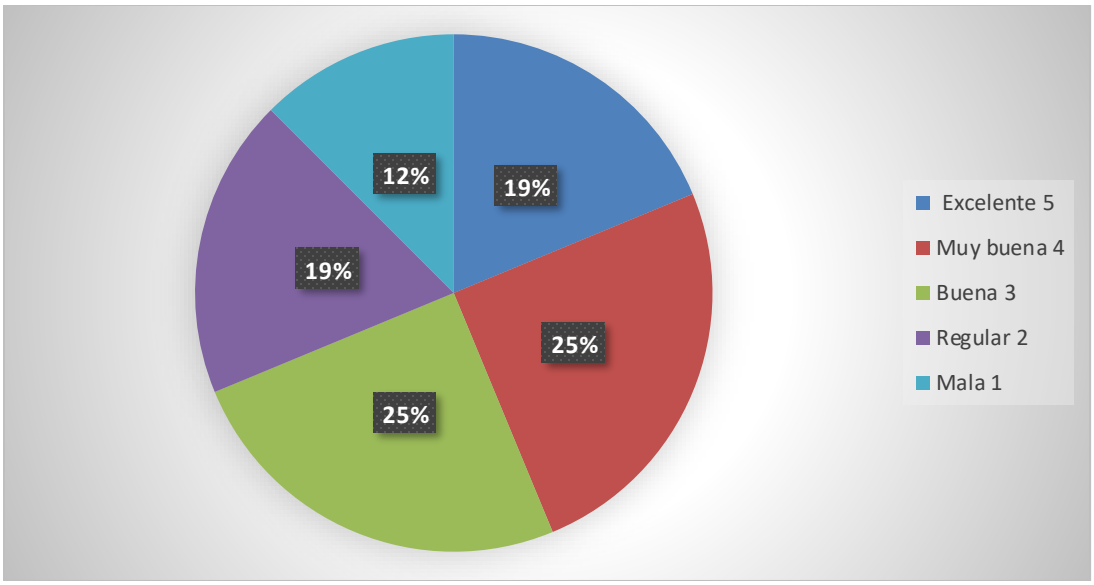
Tabla 26
Las TIC ayudan a comunicarse de manera correcta

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
	Excelente	3	19%
	Muy buena	4	25%
20	Buena	4	25%
	Regular	3	19%
	Mala	2	12%
Total		**16**	**100%**

Nota. La tabla muestra los resultados obtenidos sobre cómo las TIC apoyan la comunicación interna en el GAD Parroquial La Victoria del Cantón Pujilí.

Gráfico 23
Las TIC ayudan a comunicarse de manera correcta

¿Las TIC le han ayudado a comunicarse de manera correcta con sus compañeros de trabajo?



Nota. El gráfico muestra los porcentajes de las respuestas obtenidas sobre cómo las TIC apoyan la comunicación interna en el GAD Parroquial La Victoria del Cantón Pujilí.

Análisis.

Los datos obtenidos indican que el 19% y el 25% si hace uso de las Herramientas TIC para la comunicación interna, el 25% también refleja un uso

moderado de las TIC para la comunicación con sus compañeros de trabajo, el 19% y 12% muestran indiferencia hacia estas herramientas y su ayuda en la comunicación interna de la institución.

Interpretación.

Los datos muestran que en su mayoría los miembros de la institución no hacen uso de las herramientas TIC para comunicarse internamente lo que refleja que una cantidad limitada no conoce sobre las mismas y sus beneficios en la comunicación.

Capacitación

21. ¿Considera importante la capacitación en el uso de herramientas TIC para mejorar la Gestión Administrativa?

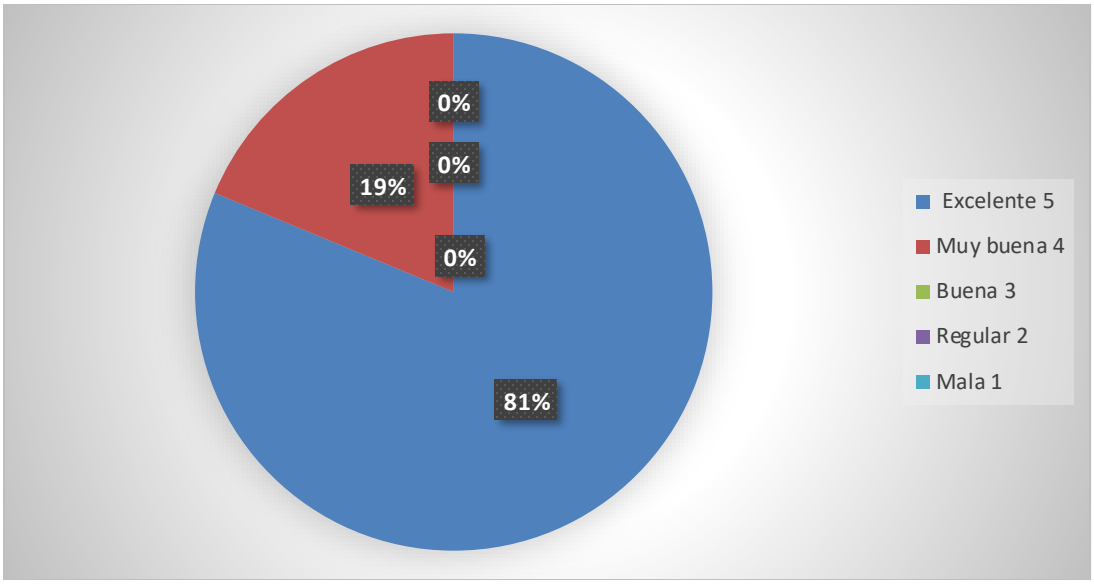
Tabla 27
Capacitación en el uso de herramientas TIC

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
	Excelente	13	81%
	Muy buena	3	19%
21	Buena	0	0%
	Regular	0	0%
	Mala	0	0%
Total		**16**	**100%**

Nota. La tabla muestra los resultados obtenidos sobre la importancia de capacitaciones en TIC a los miembros GADP para favorecer a la gestión administrativa.

Gráfico 24
Capacitación en el uso de herramientas TIC

¿Considera importante la capacitación en el uso de herramientas TIC para mejorar la Gestión Administrativa?



Nota. El gráfico muestra los porcentajes de las respuestas obtenidas sobre la importancia de capacitaciones en TIC a los miembros GADP para favorecer a la gestión administrativa.

Análisis.

En consideración de la población encuestada se pudo evidenciar que un 81% y 19% manifiestan que están totalmente de acuerdo en la importancia de la capacitación sobre el uso de las herramientas TIC para favorecer a la gestión administrativa en el GADP.

Interpretación.

Esto indica que los miembros del GAD Parroquial consideran de vital importancia la capacitación en tecnologías de la información y la comunicación para el personal de la institución, lo que beneficiaría directamente la gestión administrativa de la organización.

22. ¿Considera que las capacitaciones mejorarían las habilidades en el uso de herramientas TIC en el GAD?

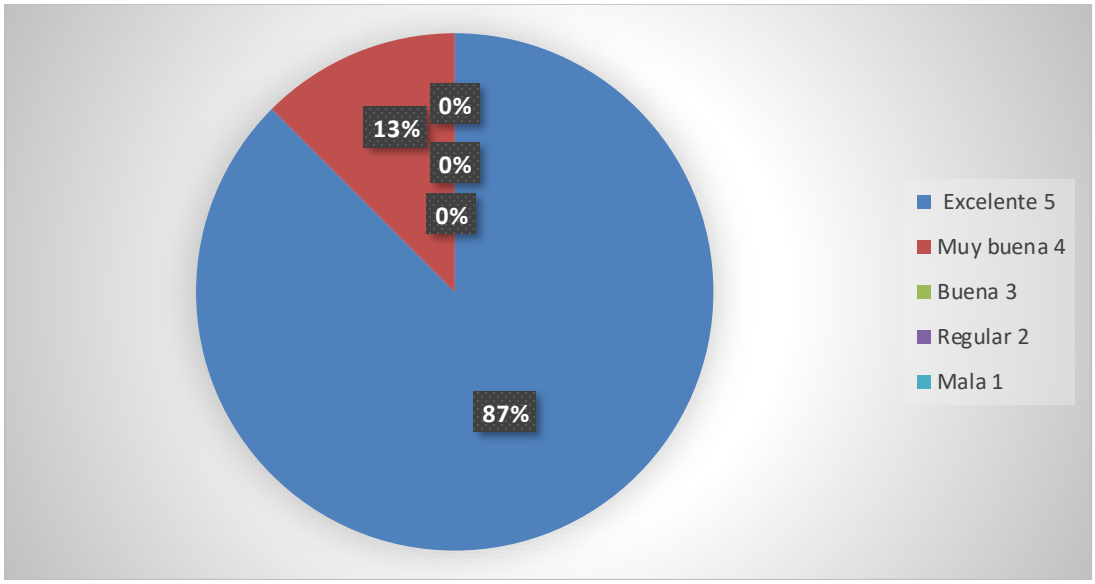
Tabla 28
Las capacitaciones mejorarían las habilidades en TIC

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
	Excelente	14	87%
	Muy buena	2	13%
22	Buena	0	0%
	Regular	0	0%
	Mala	0	0%
Total		**16**	**100%**

Nota. La tabla muestra los resultados obtenidos sobre la relevancia de las capacitaciones en herramientas TIC a los miembros GAD Parroquial La Victoria del Cantón Pujilí

Gráfico 25
Las capacitaciones mejorarían las habilidades en TIC

¿Considera que las capacitaciones mejorarían las habilidades en el uso de herramientas TIC en el GAD?



Nota. El gráfico muestra los porcentajes de las respuestas obtenidas sobre la relevancia de las capacitaciones en herramientas TIC a los miembros GAD Parroquial La Victoria del Cantón Pujilí

Análisis.

La mayoría de los encuestados con un 87% y 13% manifiestan que están totalmente de acuerdo en que la capacitación ayudaría de manera notoria en las

habilidades de los miembros administrativos del GADP en torno a estas herramientas.

Interpretación.

Los datos muestran que población encuestada están a favor de la capacitación en el uso de herramientas TIC a los miembros directivos del GADP con el fin de mejorar y repotenciar habilidades.

23. ¿Cree usted que el personal del GAD parroquial posee actualmente las habilidades necesarias en TIC?

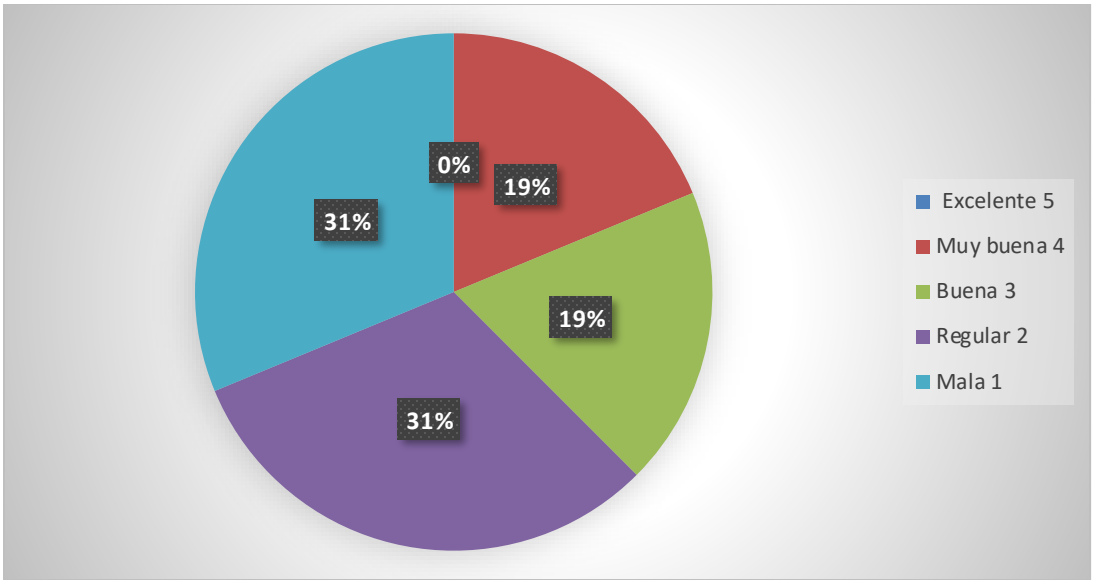
Tabla 29
El personal del GADP posee e las habilidades en TIC

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
	Excelente	0	0%
	Muy buena	3	19%
23	Buena	3	19%
	Regular	5	31%
	Mala	5	31%
Total		**16**	**100%**

Nota. La tabla muestra los resultados obtenidos sobre las habilidades en TIC que poseen actualmente los de los miembros GAD Parroquial La Victoria del Cantón Pujilí

Gráfico 26
El personal del GADP posee e las habilidades en TIC

¿Cree usted que el personal del GAD parroquial posee actualmente las habilidades necesarias en TIC?



Nota. El gráfico muestra los porcentajes de las respuestas obtenidas sobre las habilidades en TIC que poseen actualmente los de los miembros GAD Parroquial La Victoria del Cantón Pujilí

Análisis.

En cuanto al indicador que habla sobre si el personal del GADP posee habilidades en TIC, el 19% manifiestan que poseen las habilidades necesarias, el 19% cree que las habilidades que poseen son básicas, mientras que los porcentajes de 31% y 31% manifiestan que las habilidades en estas herramientas son escasas.

Interpretación.

Por lo ya antes mencionado la población encuestada manifiesta que existe un alto grado de escasez en conocimiento en relación a las TIC lo que perjudica notoriamente al desarrollo de habilidades y capacidades.

24. ¿Considera que la capacitación en TIC mejoraría significativamente los servicios ofrecidos por el GAD parroquial?

Tabla 30

La capacitación en TIC mejoraría los servicios ofrecidos

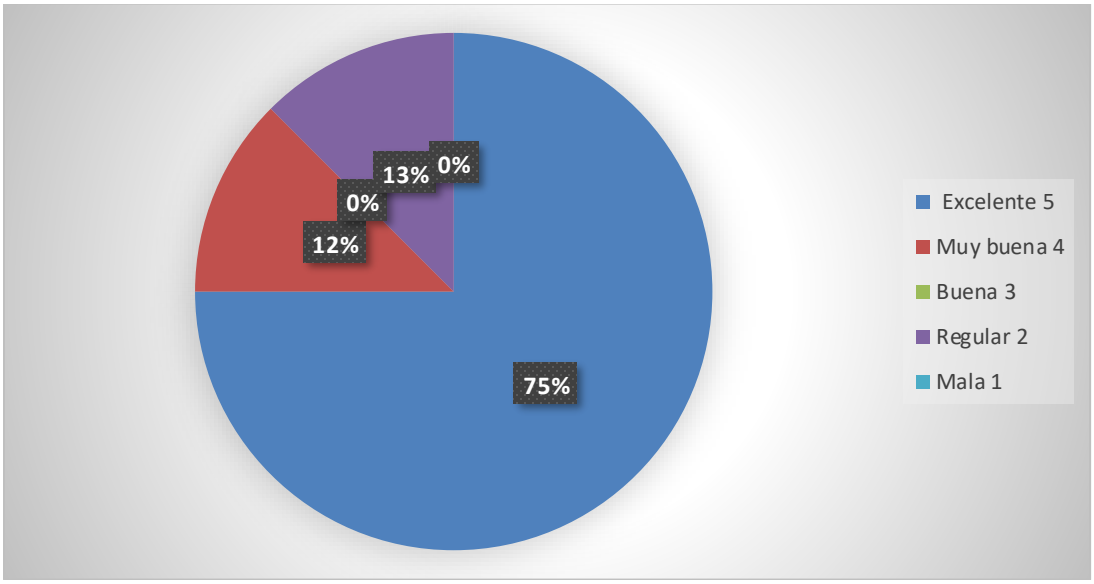
Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
	Excelente	12	75%
	Muy buena	2	12%
24	Buena	0	0%
	Regular	2	13%
	Mala	0	0%
Total		**16**	**100%**

Nota. La tabla muestra los resultados obtenidos sobre el impacto significativo de capacitaciones en TIC a los miembros GAD Parroquial La Victoria del Cantón Pujilí

Gráfico 27

La capacitación en TIC mejoraría los servicios ofrecidos

¿Considera que la capacitación en TIC mejoraría significativamente los servicios ofrecidos por el GAD parroquial?



Nota. El gráfico muestra los porcentajes de las respuestas obtenidas sobre el impacto significativo de capacitaciones en TIC a los miembros GAD Parroquial La Victoria del Cantón Pujilí

Análisis.

La mayoría de los encuestados con un 75% y 12% manifiestan que una correcta capacitación mejoraría los servicios ofrecidos en el GADP, mientras que el 13% están indiferentes hacia la posibilidad de mejoría con una capacitación en Herramientas TIC.

Interpretación.

Los datos muestran que la población encuestada sabe sobre de la importancia de una capacitación en herramientas TIC y la ayuda significativa que proporcionaría a los servicios en atención y procesos que ofrece actualmente la institución.

26. ¿Cree usted que la capacitación en TIC para el personal del GAD parroquial se debe actualizar con frecuencia?

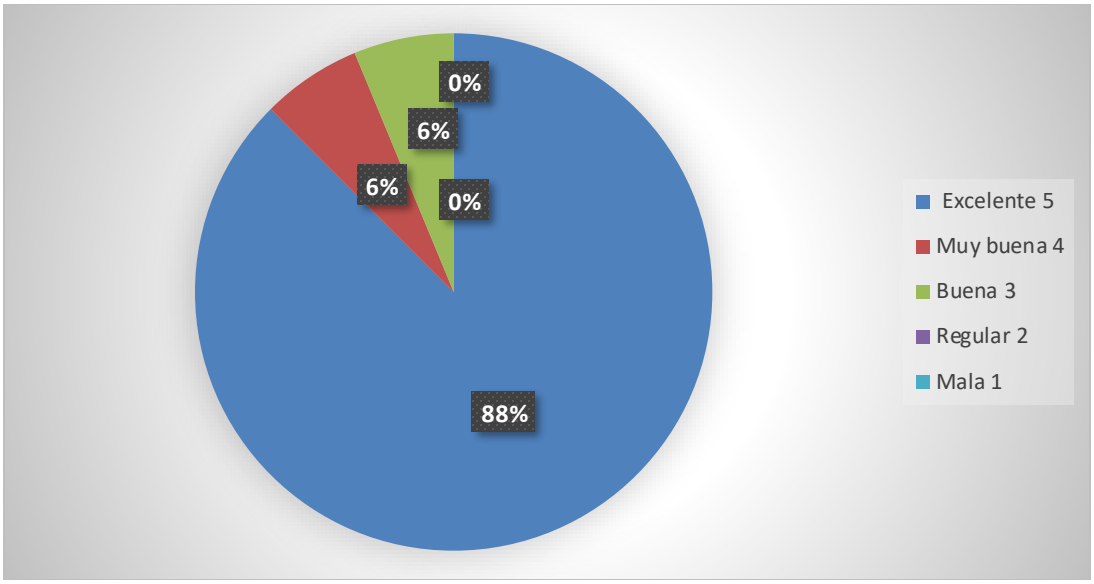
Tabla 31
La capacitación en TIC se debe actualizar con frecuencia

Pregunta N°	Opciones	Frecuencia	%
	Excelente	14	88%
	Muy buena	1	6%
25	Buena	1	6%
	Regular	0	0%
	Mala	0	0%
Total		**16**	**100%**

Nota. La tabla muestra los resultados obtenidos sobre la frecuencia con la que se deberían realizar capacitaciones en TIC a los miembros GAD Parroquial La Victoria del Cantón Pujilí

Gráfico 28
La capacitación en TIC se debe actualizar con frecuencia

¿Cree usted que la capacitación en TIC para el personal del GAD parroquial se debe actualizar con frecuencia?



Nota. El gráfico muestra los porcentajes de las respuestas obtenidas sobre la frecuencia con la que se deberían realizar capacitaciones en TIC a los miembros GAD Parroquial La Victoria del Cantón Pujilí

Análisis.

Los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los miembros del GADP arrojan que, con un 88% están totalmente de acuerdo en que las capacitaciones en TIC para el personal se realicen con frecuencia mientas que con un porcentaje igual del 6% también muestran interés acerca de las capacitaciones para beneficiar a los procesos administrativos de la institución.

Interpretación.

Por lo antes mencionado se puede interpretar que los miembros del GADP cuentan con predisposición para recibir capacitaciones de herramientas TIC con frecuencia en beneficio del desarrollo institucional y social.

Después de aplicar cada una de las técnicas e instrumentos para recabar información relevante sobre el uso de las TIC en el GAD Parroquial La Victoria del cantón Pujilí, se obtuvieron los siguientes resultados.

Mediante la observación realizada en la institución, se pudo evidenciar el estado actual en relación al uso de las TIC. La visita permitió conocer cómo está conformada la institución y cuáles son las funciones que cumple cada área. Se constató que el área con mayor flujo documental es la secretaría, la cual tiene múltiples funciones relacionadas con la gestión de documentos gubernamentales, incluyendo su seguimiento y resguardo.

Según los autores Acosta y Carriel que a nivel mundial la gestión de documentos ha evolucionado e incorporando herramientas tecnológicas permitiendo que su funcionalidad sea más ágil y rápida (p.4). Mediante todos los resultados obtenidos de la investigación se concuerda con lo que mencionan los autores de que se debe incorporar herramientas tecnológicas para actualizar el proceso documental, y es aquí donde se genera un contraste ya que en la institución no existe actualización en el proceso de manejo de información.

Al terminar los análisis e interpretación de las encuestas realizadas del 100% de los miembros de la institución encuestados el 82% consideran que las herramientas Tic no son usadas con frecuencia, el 53% de los encuestado manifiestan que no tienen conocimiento sobre las herramientas tic y el 63% de los miembros de la institución no cuentan con los conocimientos necesarios sobre los beneficios que brindan estas herramientas y consideran es de gran importancia actualizar los procesos del manejo de información utilizando las TIC, con la finalidad de tener un proceso efectivo.

Según el autor (Alarcón, 2023, p.15) menciona que las TIC son un conjunto de herramientas y recursos tecnológicos utilizados para el tratamiento, almacenamiento,

transmisión y recepción de información, así como para el acceso y comunicación de datos e información. Una vez obtenido el resultado de la presente investigación se concuerda con el autor que el uso de las TIC ayuda en gran medida en el manejo eficiente, al análisis y facilitan el acceso a la información de forma rápida y oportuna. Aunque el autor señala la importancia de las herramientas tecnológicas, la realidad en el GAD revela una notable carencia de estas herramientas, lo que dificulta la organización, almacenamiento, transmisión y acceso ágil a la información. Esto se debe a que no se utilizan estas tecnologías para innovar y mejorar el proceso de gestión de la información.

Los resultados obtenidos han permitido responder a la pregunta planteada en la formulación del problema, la cual se enfoca en cómo mejorar la gestión administrativa en el GADP La Victoria. Al evaluar la falta de herramientas tecnológicas, se evidenció que esta carencia afecta negativamente la gestión administrativa, generando ineficiencia, pérdida de documentos, dificultades en el acceso a la información, falta de seguridad y control, así como costos adicionales.

Esto nos lleva a proponer la adopción de herramientas tecnológicas adecuadas para optimizar el manejo de la información y maximizar tanto la eficiencia como la seguridad en los procesos administrativos. Una vez realizada la encuesta y llevado a cabo una visita al GAD Parroquial de La Victoria, del cantón Pujilí, se obtuvieron valiosos datos sobre el estado actual de la infraestructura tecnológica y las competencias en TIC de los diversos departamentos y sus colaboradores.

.

Análisis de la situación actual

El análisis reveló que la infraestructura tecnológica del GAD está compuesta principalmente por equipos de cómputo básicos y una red de internet de capacidad limitada. Aunque algunos departamentos cuentan con equipos de cómputo relativamente actualizados, se evidenció una falta de uniformidad en la disponibilidad y actualización de estos recursos. Además, la conexión a internet, aunque presente, no es óptima en términos de velocidad y estabilidad, lo que dificulta la realización de actividades en línea de manera eficiente.

En cuanto a las habilidades en TIC de los colaboradores, se identificó una variabilidad significativa. Mientras que algunos empleados demuestran un manejo básico de herramientas ofimáticas como Microsoft Word y Excel, otros muestran un conocimiento muy limitado, restringido principalmente a tareas rutinarias y de bajo nivel técnico. Pocos colaboradores tienen experiencia o conocimiento en el uso de tecnologías más avanzadas, como la gestión de datos en la nube o sistemas de gestión documental electrónicos.

La principal falencia identificada en la administración actual es el uso deficiente de herramientas TIC para la gestión documental. Actualmente, la mayoría de los procesos documentales se realizan de manera manual, con un alto volumen de documentos impresos y un sistema de archivo físico que no garantiza la eficiencia ni la seguridad de la información. Este método no solo es propenso a errores y pérdidas de documentos, sino que también implica un uso ineficiente del tiempo y los recursos humanos, afectando la capacidad de respuesta y la transparencia administrativa.

A pesar de la existencia de algunas computadoras en diferentes departamentos, no se está aprovechando adecuadamente el potencial de las TIC para digitalizar y automatizar estos procesos. La falta de un sistema de gestión documental electrónico (SGDE) significa que los documentos no están fácilmente accesibles ni bien organizados, lo que complica la búsqueda de información y retrasa la toma de decisiones. Además, la inexistencia de un respaldo digital adecuado expone a la institución al riesgo de pérdida de información crítica debido a posibles desastres naturales o fallas técnicas.

7. PROPUESTA

LAS TIC COMO APOYO A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL LA VICTORIA DELCANTON PUJILÍ

7.1 Identificación de la institución

La parroquia La victoria fue creada como parroquia el 10 de junio de 1935, se encuentra ubicada a 5km. al norte de Pujilí. Por su actividad y producción es la capital alfarera de la provincia de Cotopaxi.

7.1.2 Misión

La parroquia La Victoria busca conformar un sistema de gobernanza participativo e influyente para fortalecer las capacidades tanto políticas como sociales y genera a través de un sistema de planificación participativa la posibilidad de dar solución a los problemas territoriales actuales a través de la elaboración de presupuestos participativos como herramientas para distribuir recursos asignados al GAD Parroquial y complementar las necesidades de financiamiento a través de gestión del equipo político.

7.1.3 Visión

La Parroquia La Victoria al 2025 , se constituye en un territorio donde se ha potenciado su actividad agrícola, ganadera y artesanal con procesos sustentables que permiten tener una armonía clara entre los asentamientos humanos con las actividades productivas generando un ordenamiento adecuado del territorio para lo cual se dispone de una buena cobertura de los servicios básicos y de una buena infraestructura colectiva, que brindan servicios complementarios estratégicos a sus habitantes, considerando sus características de densidad poblacional, se dispone de una estrategia de corresponsabilidad en cuanto a protección de las fuentes de agua y de articula los procesos de planificación con los demás niveles de gobierno para posibilitar el buen vivir.

7.1.4 Organigrama estructural del GADP l La Victoria

Gráfico29

Organigrama Estructural

Nota. Organigrama estructural del GADP https://lavictoria.gob.ec/cotopaxi/wp-content/uploads/2017/01/GACETA-2017.pdf

En la era contemporánea, la acelerada evolución de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) ha transformado profundamente la forma en que las organizaciones operan, comunica y gestionan sus recursos. Las TIC abarcan una amplia gama de herramientas y recursos tecnológicos que facilitan la recopilación, almacenamiento, procesamiento y transmisión de información, este conjunto de tecnologías incluye desde sistemas de hardware y software hasta redes de comunicación y servicios en la nube.

Esta propuesta busca destacar como la incorporación de las TIC pueden apoyar y fortalecer la gestión administrativa del GAD Parroquial La Victoria

proponiendo estrategias de implementación, mejorando la eficiencia, la transparencia, la comunicación, la seguridad y la capacidad de innovación, y permitiendo a la institución ofrecer servicios de mayor calidad y responder mejor a las necesidades de la comunidad.

7.1.5 Dirección y ubicación

El GADP está ubicado en la provincia de Cotopaxi del cantón Pujilí en La Parroquia La Victoria en las calles Vicente Rocafuerte y Adolfo Jiménez

Gráfico 30
Lugar y ubicación de la empresa

Nota. Ubicación del GADP La Victoria Página Oficial del GAD La Victoria - GAD parroquial La VictoriaGAD parroquial La Victoria

7.2 Introducción

En la era contemporánea, la acelerada evolución de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) ha transformado profundamente la forma en que las organizaciones operan, comunica y gestionan sus recursos. Las TIC abarcan una amplia gama de herramientas y recursos tecnológicos que facilitan la recopilación, almacenamiento, procesamiento y transmisión de información, este

conjunto de tecnologías incluye desde sistemas de hardware y software hasta redes de comunicación y servicios en la nube.

Esta propuesta busca destacar como la incorporación de las TIC pueden apoyar y fortalecer la gestión administrativa del GAD Parroquial La Victoria proponiendo estrategias de implementación, mejorando la eficiencia, la transparencia, la comunicación, la seguridad y la capacidad de innovación, y permitiendo a la institución ofrecer servicios de mayor calidad y responder mejor a las necesidades de la comunidad.

7.3 Objetivos de la propuesta

7.3.1 Objetivo General

Establecer estrategias para el uso eficaz de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el GAD Parroquial La Victoria para optimizar la gestión administrativa.

7.3.2Objetivos Específicos

- Integrar las TIC en la gestión administrativa del GAD Parroquial La Victoria para mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos internos
- Proponer programas de capacitación sobre las TIC dirigidos al personal del GAD
- Proponer el uso del almacenamiento en la nube para mejorar la accesibilidad y seguridad de la información del GAD

7.3.4 Problema

En la actualidad, muchas organizaciones enfrentan serios desafíos en la adopción y utilización efectiva de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). A pesar de los avances tecnológicos y la disponibilidad de herramientas digitales avanzadas, numerosas instituciones encuentran dificultades para integrar estas tecnologías en sus procesos administrativos de manera eficiente.

El GAD Parroquial La Victoria no es una excepción y se enfrenta a estos mismos retos, estos cambios y desafíos resaltan la necesidad de analizar y diferenciar estrategias específicas para optimizar los procesos administrativos del GAD, permitiendo a la institución no solo ser más competitiva, sino también innovar en su gestión y servicios.

Esta investigación tiene como objetivo presentar estrategias para el correcto uso y la capacitación en TIC, identificando los problemas actuales y proponiendo soluciones viables. La meta es facilitar que los miembros del GAD Parroquial La Victoria estén constantemente actualizados en el uso de estas tecnologías, la eficiencia y la eficacia son requisitos fundamentales para el GAD La Victoria, por lo que es crucial emplear herramientas tecnológicas avanzadas en su gestión administrativa, a través de esta investigación, se busca no solo mejorar las competencias digitales del personal, sino también optimizar los procesos administrativos mediante la integración efectiva de las TIC, asegurando una gestión más innovadora y competitiva.

De acuerdo al análisis desarrollado en el GAD parroquial La Victoria del cantón Pujilí se detallan algunos problemas encontrados durante el diagnóstico y levantamiento de la información realizada que son los siguientes

Cuadro comparativo de las herramientas TIC

Tabla 32
Cuadro comparativo de las TIC

Software	SAP	Python	Power BI	R
Concepto	Uno de los softwares más utilizados en una empresa. Especialmente usado para tareas que tienen que ver con la producción, la logística, el inventario, los envíos y la contabilidad	Python es un lenguaje de programación ampliamente utilizado en las aplicaciones web, el desarrollo de software, la ciencia de datos y el machine learning (ML). (ML).	Software que permiten a las empresas analizar datos y tomar decisiones informadas basadas en insights en tiempo real.	R es un lenguaje de programación y, a su vez, un entorno de software libre
Característica	• Integración de datos • Gestión financiera • Gestión de la cadena de suministro • Gestión de proyectos • Gestión de recursos humanos • Análisis y generación de informes • Personalización y adaptabilidad • Integración con otras aplicaciones	• Orientado a objetos • Código abierto • Fácil de aprender • Integración y adaptación • Soporte para GUI • Programación de alto nivel • Portable	• Registro gratuito • Acceso rápido y fácil a los datos • Visualización en tiempo real • Personalización • Accesibilidad • Colaboración interdepartamental • Seguridad	• Amplio abanico de herramientas estadísticas. • Compatibilidad con otros lenguajes de programación. • Es un lenguaje de programación orientado a objetos • Integración con bases de datos • Gráficos de alta calidad • Es útil en el área del cálculo numérico

Ventajas	• Es personalizable y altamente funcional. • Se puede utilizar en varios sistemas operativos. • Es compatible con otras aplicaciones. • Integra toda la información de la empresa en un mismo sitio.	• Versatilidad • Código abierto • Cuenta con un amplio ecosistema que ofrece una gran variedad de paquetes • Lenguajes de programación más accesibles y fáciles de aprender • Cuenta con una gran comunidad activa que ofrece una amplia gama de recursos y bibliotecas	• Visualizaciones interactivas • Conectividad • Integración con Microsoft Office • Actualizaciones continuas • Seguridad y cumplimiento	• R es un software libre • Es multiplataforma • Es de código abierto • Actualización constantemente • Ofrece todas las técnicas de análisis de datos • Los gráficos disponibles en R son de gran calidad y de una versatilidad impresionante
Desventajas	• Es difícil de utilizar para los trabajadores. • Su implementación es lenta. • Requiere de equipos potentes para poder funcionar (y, por lo tanto, más caros). • Es necesario actualizarlo constantemente. • Requiere la contratación de personal especializado en su uso.	• Puede presentar algunas limitaciones en términos de velocidad • Propensión a errores • Python puede presentar algunas limitaciones • No está optimizado para ser utilizado en dispositivos móviles	• Curva de aprendizaje • Dependencia de Microsoft Ecosystem • Rendimiento con grandes conjuntos de datos • Requerimientos de hardware y software	• Rendimiento • Rendimiento

Nota. Cuadro comparativo de las herramientas de las TIC (Software).

Cuadro comparativo de las herramientas TIC (Para reuniones)

Tabla 33

Cuadro comparativo de las TIC para reuniones

	Bitrix24	HubSpot	Zoho Suite
Concepto	Es un espacio de trabajo online diseñado para reunir personas, herramientas e información en tu empresa de manera más intuitiva	HubSpot es una plataforma CRM diseñada para crecer con tu empresa	El CRM gratuito Zoho tiene un ofrece un rango alto de funcionalidades cuya implementación puede volverse compleja con un mayor nivel de personalización, sin embargo en su versión más básica , es intuitivo y de fácil de usar. Este CRM está entre los más conocidos del mercado. Su código abierto permite mejorar el software. También permite un nivel considerable de innovación, precisamente por funcionar con código abierto.
Característica	• Posibilita la realización de llamadas, videollamadas y videoconferencias • Planificación de proyectos • Gestión de tareas • Gestión de documentos • Comunicación y colaboración • Creación de sitios web y e-commerce	• CRM gratuito • Chat en directo • Programador de reuniones • Creador de sitios web	• Una base de datos actualizada • Herramientas para el seguimiento comercial y de cliente • Hasta 60 minutos para reuniones y seminarios web. • 100 participantes para reuniones y 100 asistentes para seminarios web. • Videoconferencias sin interrupciones. • Uso compartido seguro de la pantalla.

Ventajas	• Prepara videollamadas en HD y videoconferencias con hasta 48 participantes con el plan gratuito y sin límite de tiempo • Comunicación y colaboración tanto dentro del equipo como con los clientes. • Tiene mensajería instantánea chats grupales públicos y privados, llamadas de voz y sincronización con el correo electrónico y las cuentas en redes sociales • Hay un plan gratuito con todas las funciones de colaboración.	• Mejora tu proceso comercial • Automatizaciones para optimizar tus procesos • Puedes vincular HubSpot directamente con tu email • Tiene funcionalidades básicas gratuitas.	• Se integra perfectamente en dispositivos Android como en iOS y también con las principales aplicaciones orientadas a la gestión de relación con los clientes (LinkedIn, MailChimp, etc.). • Automatiza procesos clave de ventas. • Analiza datos de redes sociales, sitios web, llamadas telefónicas.	• Puede ser utilizado sin restricciones por un número ilimitado de personas, lo que es particularmente beneficioso para grandes equipos. • Es altamente personalizable debido a que es un software de código abierto. • Fácil de usar, robusto e intuitivo
Desventajas	. • Complejidad • Precio • Soporte técnico limitado • Gestión de tareas y proyectos muy básica	• Los precios pueden elevarse. • Es difícil de configurar e implementar. • Los workflows y automatizaciones importantes solo están disponibles a partir del plan Pro. • El CRM puede no ser tan “configurable” para procesos de venta muy específicos.	• Los usuarios a veces se quejan de errores que afectan la experiencia de uso. • Aunque Zoho está disponible en español, la versión de este idioma no es completamente perfecta ya que hay partes que no están traducidas. • El CRM gratuito de Zoho está disponible sin costo solo para hasta tres usuarios a partir del cuarto	• El código abierto tiene un inconveniente: al no contar con un soporte técnico propio, los desarrolladores suelen trabajar de manera altruista y pueden abordar los problemas cuando tienen tiempo. Esto significa que, en caso de problemas recurrentes, no siempre se puede confiar en una resolución rápida. • Es necesario realizar actualizaciones y

		usuario requiere un pago. • No funciona sin conexión a internet.	copias de seguridad de manera constante, ya que su CRM gratuito no está basado en la nube. • Los usuarios, en general, valoran negativamente el soporte que ofrece.

Nota. Cuadro comparativo de las herramientas de las TIC (Para reuniones).

Gráfico31
Gráfico de estrategias

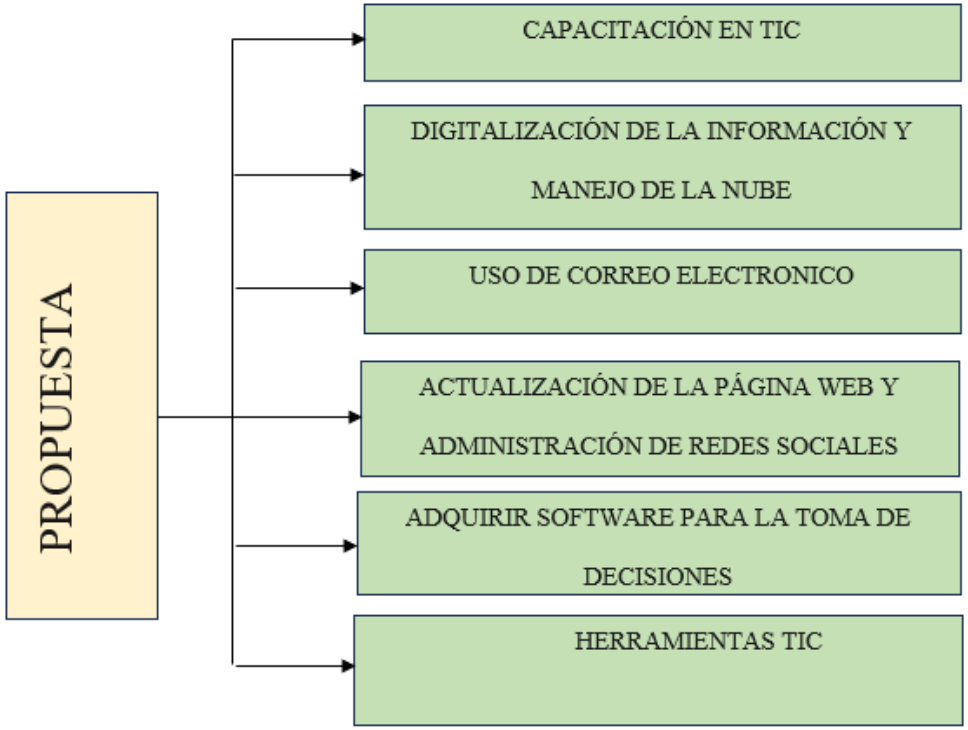


Tabla 34
Propuesta de estrategias

Nº	PROBLEMA	PREGUNTA	DIMENSIÓN	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	TIEMPO	PARTICIPANTES	RESPONSABLE	RECURSOS	PRESUPUESTO
1	Escaso conocimiento y habilidades en el uso de paquetes ofimáticos entre el personal del GAD	¿Qué conocimiento tiene usted sobre el uso de paquetes ofimáticos?	Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)	Establecer un plan de aprendizaje de paquetes ofimáticos.	-Capacitación sobre paquetes ofimáticos. - Talleres prácticos sobre el manejo de Word, Excel, PowerPoint, Access	80 horas	Todos los miembros del GAD	Presidente Secretaria	-Computadoras con los paquetes ofimáticos instalados -Proyectores y pantallas para mostrar las presentaciones TT. HH (Capacitador)	$200 persona encargada de la capacitación y taller.
2	El GAD no utiliza la nube para el almacenamiento y respaldo de información ya que todo es manejado de manera física	¿El GAD hace uso de la nube como almacenamiento para respaldar la información?	Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)	Migrar el almacenamiento de documentos físicos a la nube para su conservación y respaldo	-Clasificación de los documentos -Modificación de la información física a digital -Almacenamiento de los documentos actuales a la nube	Permanente	Secretaria	Secretaria	-Escáneres de alta calidad -Computadoras o laptops	Insumos materiales $100

3	El correo electrónico no es una herramienta ampliamente utilizada en el GAD Parroquial La Victoria	¿Qué tan importante considera el uso del correo electrónico para las diligencias del GAD?	Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)	Utilizar el correo electrónico como herramienta principal para la comunicación interna y externa.	-Generación de claves para cada miembro del GADP. -Accesibilidad del correo electrónico para todos los miembros -Capacitación sobre el uso seguro del correo electrónico, incluyendo cómo manejar documentos confidenciales y evitar ataques de phishing.	10 horas	Todos los miembros del GADP	Presidente Secretaria	-Computadoras o laptops para realizar los ejercicios prácticos durante la capacitación. -Cuadernos y bolígrafos para tomar notas durante la capacitación -T.T.H (Capacitador)	$150 persona encargada de la capacitación
4	Lentitud en la toma de decisiones administrativas.	¿Qué opinión tiene sobre la rapidez con que se toman las decisiones administrativas en el GAD parroquial	Gestión administrativa	Adquirir por parte del GADP de un software (Power BI) para la toma de decisiones más efectiva	-Evaluación del presupuesto de del GAD para compra de licencia. -Aprobación de presupuesto -Seleccionar la licencia de Power BI que el GAD necesita. -Compra de licencia de Power BI. -Capacitación a los miembros del GADP sobre el	30horas	Presidente, secretaria y 4 vocales	Presidente Capacitador	-Computadoras o laptops con Power BI instalado. -Proyector -T.T.H (Capacitador)	$500 persona encargada de la capacitación.

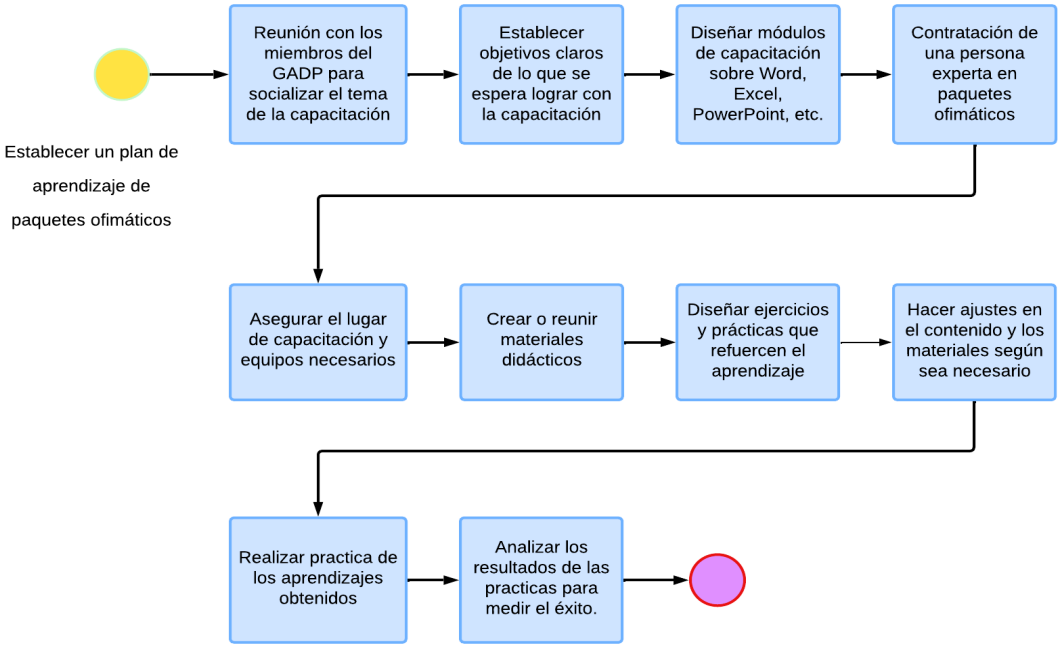
				manejo de Power BI					
5	Dificulta la comunicación Externa	¿Cree que la página Web facilita la comunicación entre la institución y la comunidad?	La Comunicación	Actualizar constante de la página web y las redes sociales del GADP	- Contratación de una persona con conocimientos técnicos para que se encargue de la actualización y mantenimiento de la página web y redes sociales. - Renovación del calendario de publicaciones que ayuda a decidir con qué frecuencia publicar contenido nuevo (por ejemplo, cada día, cada semana, o cada quincena) -Innovación del contenido que se publica como (noticias, eventos, anuncios, reportes).	Permanente	Profesional Técnico	Presidente y secretaria	-Computadora o laptop	Pago de la persona encargada de la actualización y mantenimiento o de la página web y redes sociales $450 por mes
	Las redes sociales no están siendo utilizadas de manera efectiva para la comunicación externa y participación	¿Considera importante el uso de redes sociales como herramienta de comunicación y participación	La Comunicación						

6	Bajo uso de herramientas TIC para reuniones en el GAD Parroquial La Victoria.	¿Con qué frecuencia utilizan herramientas TIC en el GAD para realizar reuniones?	Gestión administrativa	Implementar herramientas TIC adecuadas para optimizar las reuniones en el GAD Parroquial La Victoria."	-Selección de herramientas TIC adecuadas - Bitrix24 -HubSpot -Zoho -Suite -Capacitación a los miembros del GADP en el uso de estas herramientas	60 horas	Empleados del GAD	Presidente secretaria	-Computadoras -Proyectores -Sala de capacitación acceso a internet Mesas y sillas -T.T.H (Capacitador)	$200 persona encargada de la capacitación
									TOTAL	1,600

Nota. Cuadro de estrategias

Gráfico 32

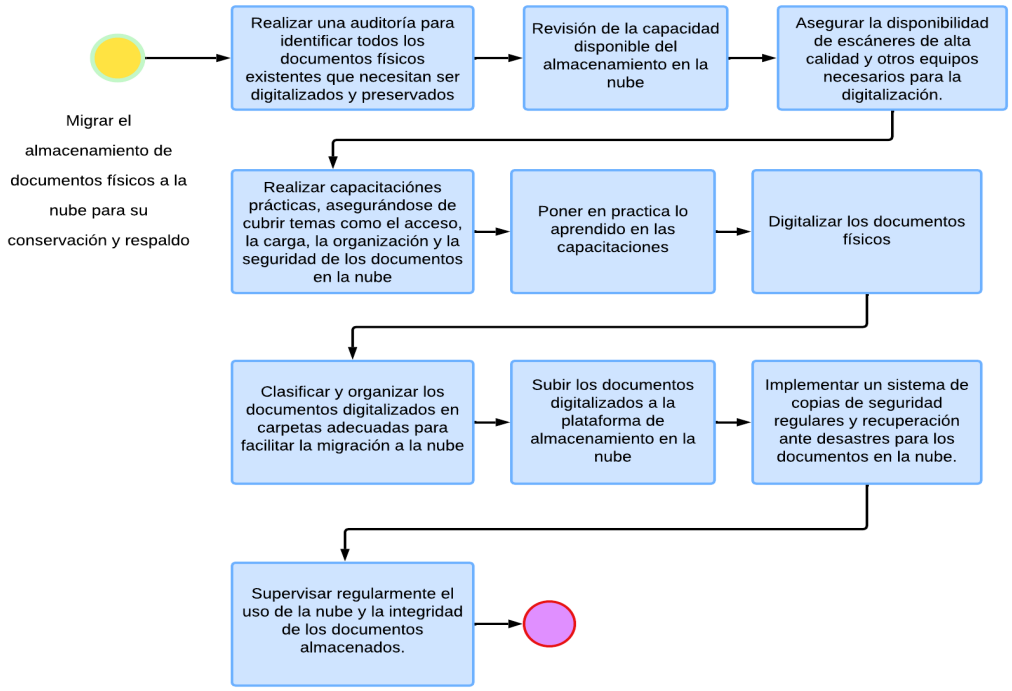
Capacitación en paquetes ofimáticos



Nota. Descripción de los proceso y subprocesos elaborado por Vega Jennifer, Verdezoto Lissbeth

Gráfico 33

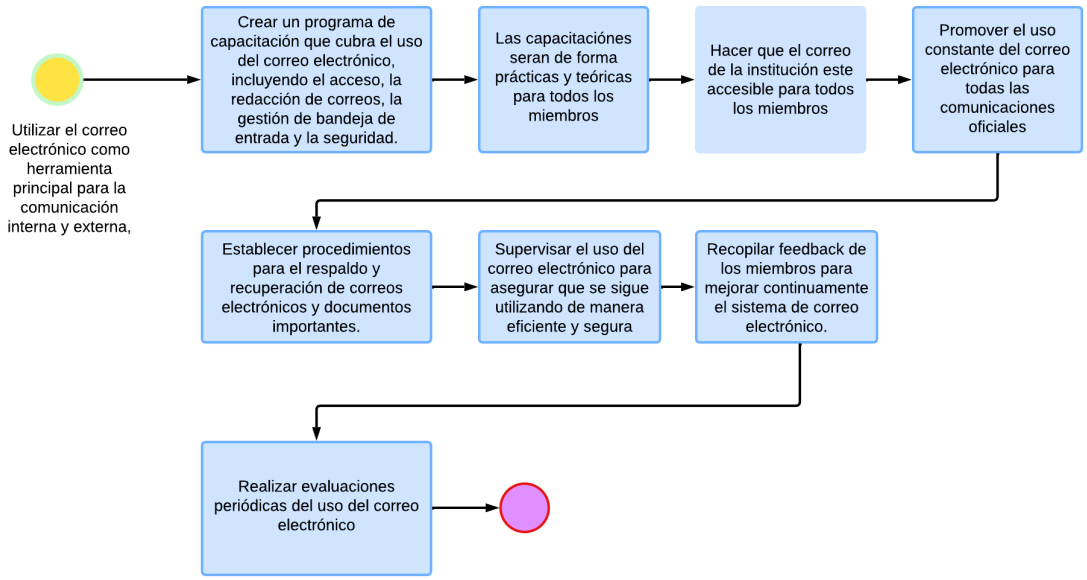
Trabajar de manera digital



Nota. Descripción de los proceso y subprocesos

Gráfico 34

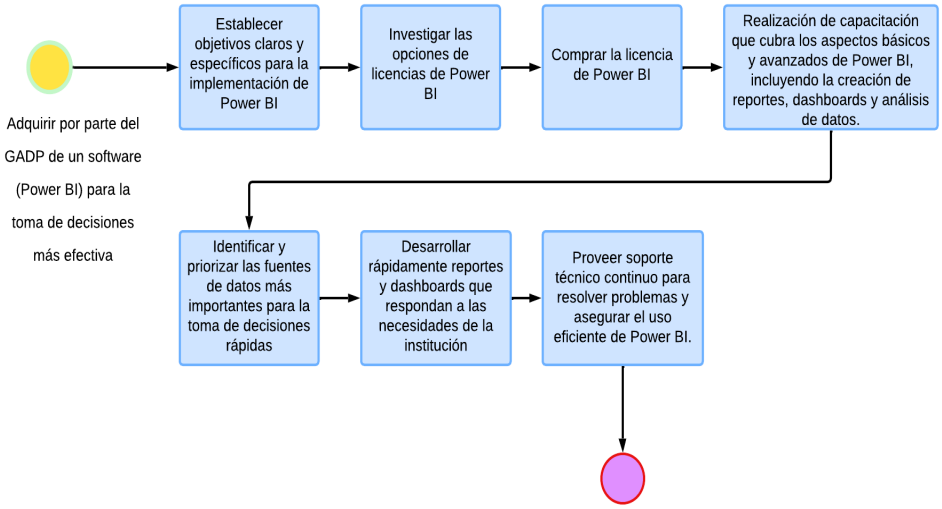
Utilizar el correo electrónico como herramienta principal



Nota. Descripción de los proceso y subprocesos

Gráfico 35

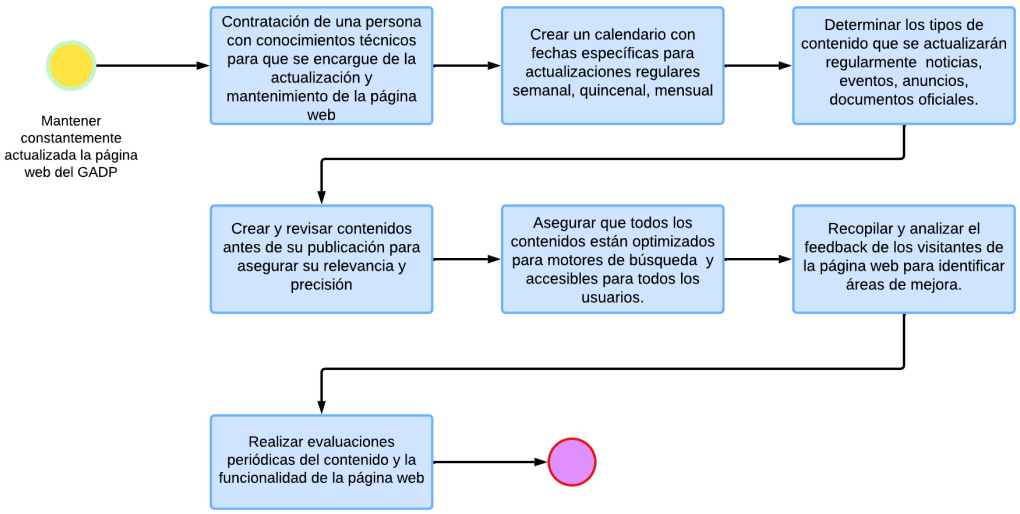
Adquisición por parte del GADP de un software (Power Bi**)**



Nota. Descripción de los proceso y subprocesos

Gráfico 36

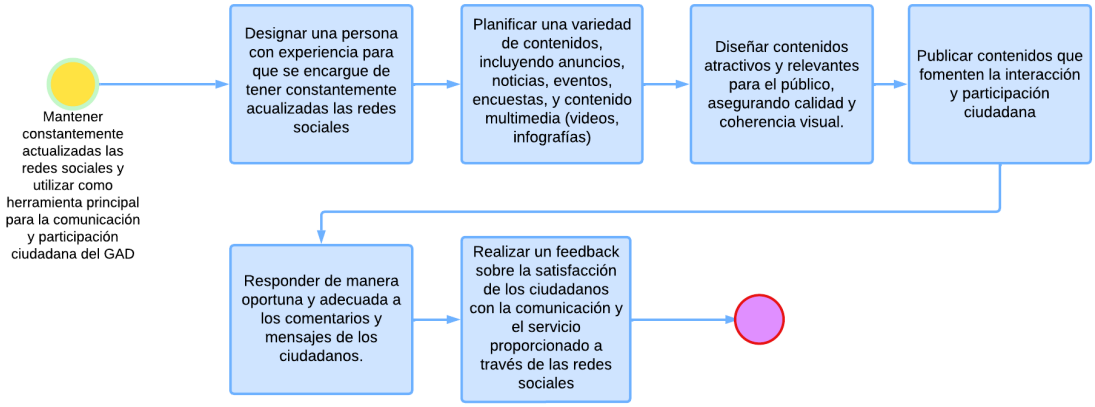
Mantener constantemente actualizada la página web



Nota. Descripción de los proceso y subprocesos

Gráfico 37

Mantener constantemente actualizadas las redes sociales



Nota. Descripción de los proceso y subprocesos

8.FICHA DE SEGUIMIENTO

<table>
<tr><td>ACTIVIDAD:

Establecer un programa de capacitación en paquetes ofimáticos.</td><td>FECHA:</td><td>ENCARGADO:</td></tr>
<tr><td>PARTICIPANTES:
Presidente
Secretaria
Vocales
Representantes de ciudadanía</td><td colspan="2">ESPACIO
Incidencias:

Valoraciones:</td></tr>
<tr><td>RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES
• Capacitador
• Computadoras con los paquetes ofimáticos instalados
• Proyectores y pantallas para mostrar las presentaciones</td><td colspan="2">DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD
• Capacitación sobre paquetes ofimáticos.

• Talleres prácticos sobre el manejo de
- Word
- Excel
- PowerPoint
- Access
- Outlook</td></tr>
<tr><td colspan="3">RESULTADOS:</td></tr>
<tr><td colspan="3">FAVORABLE ☐

NO FAVORABLE ☐</td></tr>
<tr><td colspan="3">OBSERVACIONES:</td></tr>
<tr><td colspan="3">_____ _____
Responsable de actividad Responsable del seguimiento</td></tr>
</table>

ACTIVIDAD: Migrar el almacenamiento de documentos físicos a la nube para su conservación y respaldo	**FECHA:**	**ENCARGADO:**
PARTICIPANTES: Secretaria	**ESPACIO:** Incidencias: Valoraciones:	
RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES • Escáneres de alta calidad • Computadoras o laptops	**DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD** • Ordenar los documentos • Convertir la información física en digital • Almacenamiento de los documentos actuales a la nube	
RESULTADOS:		
FAVORABLE ☐ **NO FAVORABLE** ☐		
OBSERVACIONES:		
_____ **Responsable de actividad** _____ **Responsable del seguimiento**		

<table>
<tr><td>ACTIVIDAD:

Utilizar el correo electrónico como herramienta principal para la comunicación interna y externa.</td><td>FECHA:</td><td>ENCARGADO:</td></tr>
<tr><td>PARTICIPANTES:
Presidente
Secretaria
Vocales
Representantes de ciudadanía</td><td colspan="2">ESPACIO
Incidencias:

Valoraciones:</td></tr>
<tr><td>RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES
Capacitador
Computadoras o laptops para realizar los ejercicios prácticos durante la capacitación.
Cuadernos y bolígrafos para tomar notas durante la capacitación.</td><td colspan="2">DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD
Accesibilidad del correo electrónico para todos los miembros
Capacitación sobre el uso seguro del correo electrónico, incluyendo cómo manejar documentos confidenciales y evitar ataques de phishing.</td></tr>
<tr><td colspan="3">RESULTADOS:</td></tr>
<tr><td colspan="3">FAVORABLE ☐

NO FAVORABLE ☐</td></tr>
<tr><td colspan="3">OBSERVACIONES:</td></tr>
<tr><td colspan="3">_____ _____
Responsable de actividad Responsable del seguimiento</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>ACTIVIDAD:

Adquirir por parte del GADP de un software (Power BI) para la toma de decisiones más efectiva</td><td>FECHA:</td><td>ENCARGADO:</td></tr>
<tr><td>PARTICIPANTES:
Presidente
Secretaria
Vocales</td><td colspan="2">ESPACIO
Incidencias:

Valoraciones:</td></tr>
<tr><td>RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES
Capacitador
Computadoras con los paquetes ofimáticos instalados
Proyectores y pantallas para mostrar las presentaciones</td><td colspan="2">DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD
Adopción de Power BI
Capacitación sobre el manejo de Power BI</td></tr>
<tr><td colspan="3">RESULTADOS:</td></tr>
<tr><td colspan="3">FAVORABLE ☐

NO FAVORABLE ☐</td></tr>
<tr><td colspan="3">OBSERVACIONES:</td></tr>
<tr><td colspan="3">_____ _____
Responsable de actividad Responsable del seguimiento</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>ACTIVIDAD:

Actualizar constante de la página web y las redes sociales del GADP</td><td>FECHA:</td><td>ENCARGADO:</td></tr>
<tr><td>PARTICIPANTES:
Presidente
Secretaria</td><td colspan="2">ESPACIO
Incidencias:

Valoraciones:</td></tr>
<tr><td>RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES
• Profesional técnico
• Computadoras o laptops</td><td colspan="2">• Contratación de una persona con conocimientos técnicos para que se encargue de la actualización y mantenimiento o de la página web y redes sociales.
• Creación de un calendario de publicaciones que ayudará a decidir
con qué frecuencia se publicará contenido nuevo (por ejemplo, cada día, cada semana, o cada quincena)
• Planificación de qué tipos de contenido se publicarán (noticias, eventos, anuncios, reportes).</td></tr>
<tr><td colspan="3">RESULTADOS:</td></tr>
<tr><td colspan="3">FAVORABLE ☐
NO FAVORABLE ☐</td></tr>
<tr><td colspan="3">OBSERVACIONES:</td></tr>
<tr><td colspan="3">_____ _____
Responsable de actividad Responsable del seguimiento</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>ACTIVIDAD:

Actualizar constante de la página web y las redes sociales del GADP</td><td>FECHA:</td><td>ENCARGADO:</td></tr>
<tr><td>PARTICIPANTES:
Presidente
Secretaria</td><td colspan="2">ESPACIO
Incidencias:

Valoraciones:</td></tr>
<tr><td>RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES
• Profesional técnico
• Computadoras o laptops</td><td colspan="2">• Selección de herramientas TIC adecuadas
Bitrix24

HubSpot

Zoho

Suite

• Capacitar a los miembros del GADP en el uso de estas herramientas</td></tr>
<tr><td colspan="3">RESULTADOS:</td></tr>
<tr><td colspan="3">FAVORABLE ☐

NO FAVORABLE ☐</td></tr>
<tr><td colspan="3">OBSERVACIONES:</td></tr>
<tr><td colspan="3">_____ _____
Responsable de actividad Responsable del seguimiento</td></tr>
</table>

9. IMPACTOS

9.1 Impacto Técnico

La implementación de tecnologías de la información y comunicación (TIC) en el GAD Parroquial la Victoria transforma profundamente la operatividad y la gestión administrativa. A nivel técnico, las TIC facilitan la digitalización de documentos y la automatización de procesos, lo que resulta en una reducción significativa de errores humanos y tiempos de respuesta. El uso de plataformas de gestión digital permite almacenar datos de manera centralizada y segura, lo que mejora la integridad y accesibilidad de la información. Además, herramientas como los sistemas de gestión electrónica de documentos (SGED) y las plataformas en la nube facilitan la comunicación interna y externa, promoviendo una coordinación más eficaz entre las diferentes áreas del GAD y con otras entidades gubernamentales y comunitarias. La infraestructura tecnológica, incluyendo hardware, software y redes, se vuelve un componente esencial, demandando un mantenimiento constante y la actualización de habilidades técnicas del personal, lo que a su vez impulsa la profesionalización y capacitación continua.

9.2 Impacto Tecnológico

La adopción de tecnologías de la información y comunicación (TIC) en el GAD Parroquial La Victoria representa un avance significativo en la modernización de su infraestructura tecnológica. Este impacto se manifiesta en la integración de sistemas avanzados de software que permiten la automatización de procesos rutinarios y la mejora en la gestión de datos.

La implementación de nuevas tecnologías, como bases de datos relacionales y sistemas de gestión de contenido, permite al GAD alcanzar una mayor eficiencia en la organización y acceso a la información. Asimismo, la mejora en la conectividad a través de redes internas y acceso seguro a internet facilita la interconexión entre diferentes áreas y oficinas, promoviendo una gestión más coordinada y colaborativa.

9.3 Impacto Ambiental

El impacto ambiental de la adopción de TIC en la institución mejoraría de manera positiva, principalmente debido a la reducción en el uso de papel. La transición hacia un entorno digital minimiza la necesidad de documentos físicos, lo que contribuye a la conservación de recursos naturales y la reducción de la deforestación. Además, al disminuir la dependencia de transporte físico para la entrega de documentos, se reduce la huella de carbono asociada.

La implementación de reuniones virtuales y la digitalización de procesos administrativos también contribuyen a una menor emisión de gases de efecto invernadero. Sin embargo, es importante considerar el ciclo de vida de los dispositivos electrónicos utilizados, promoviendo su reciclaje adecuado y la gestión responsable de residuos electrónicos, para mitigar el impacto negativo asociado con la producción y desecho de tecnología.

9.4 Impacto Social

En el ámbito social, la incorporación de TIC en el GAD tiene el potencial de aumentar la transparencia y la participación ciudadana. Las plataformas digitales facilitarían el acceso a la información pública, permitiendo a los ciudadanos estar mejor informados sobre las actividades del GAD y participar en la toma de decisiones. La posibilidad de realizar trámites en línea reduce las barreras geográficas y de tiempo, mejorando la accesibilidad para todos los miembros de la comunidad, incluidos aquellos con movilidad limitada. Además, la capacitación en TIC ofrece a los ciudadanos nuevas habilidades, promoviendo la inclusión digital y potenciando oportunidades educativas y laborales. La creación de canales de comunicación directa entre el GAD y la comunidad fomenta un diálogo abierto y continuo, fortaleciendo el vínculo entre el gobierno local y sus ciudadanos.

9.5 Impacto Económico

Desde una perspectiva económica, la digitalización y automatización de procesos administrativos podrían llevar a una gestión más eficiente de los recursos financieros del GAD.

La reducción de costos operativos, como el gasto en papel y otros materiales de oficina, así como la disminución del tiempo necesario para completar tareas administrativas, libera recursos que pueden ser reinvertidos en proyectos comunitarios y mejoras infraestructurales. Además, la infraestructura de TIC puede catalizar el desarrollo económico local, facilitando la creación de empresas tecnológicas y la generación de empleo en el ámbito digital.

El desarrollo de servicios en línea puede atraer inversiones y aumentar la competitividad de la parroquia en un contexto regional más amplio. Además, capacitar al personal del GAD en habilidades digitales mejora la eficiencia y capacidad de respuesta del gobierno local, lo que puede llevar a una mayor satisfacción de los ciudadanos y a un aumento en la confianza hacia las instituciones públicas.

10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

10.1 Conclusiones

- ✓ La carencia de tecnologías de la información y comunicación en el GAD Parroquial la victoria del Cantón Pujilí ha resultado en procedimientos administrativos manuales y poco eficientes. Esta falta de digitalización no solo prolonga los tiempos de respuesta y gestión de trámites, sino que también incrementa la posibilidad de errores humanos. La dependencia en archivos físicos y la ausencia de sistemas de gestión digital dificultan la realización de tareas cotidianas y la trazabilidad de los documentos, lo cual impacta negativamente en la productividad general de la institución.

- ✓ La falta de incorporación de herramientas tecnológicas refleja una tendencia hacia la resistencia al cambio y una falta de adaptabilidad a nuevas circunstancias y demandas. Este escenario se revela con un 82 % el cual muestra que se puede generar problemas a largo plazo, especialmente en un mundo donde la digitalización se ha vuelto esencial para una gestión eficiente y transparente. La no adopción de tecnologías modernas puede poner en desventaja al GAD en comparación con otras instituciones que ya han modernizado sus procesos.

- ✓ Existe un potencial significativo para mejorar los servicios y la gestión interna del GAD a través del uso de las TIC. Sin embargo, este potencial está siendo desaprovechado debido a la ausencia de una estrategia clara. La implementación de herramientas como la nube, correo electrónico, software de aplicación y un software (Power BI) podría no solo optimizar los recursos humanos y financieros, sino también mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a la comunidad, facilitando una mayor transparencia y eficiencia.

10.2 Recomendaciones

- ✓ Se recomienda la implementación de servicios en la nube, como plataformas de almacenamiento y gestión de datos. Esta solución permitirá un acceso más ágil y seguro a la información, facilitando la colaboración entre diferentes áreas del GAD Parroquial y eliminando la dependencia de documentos físicos. Además, la nube proporciona opciones de respaldo y recuperación de datos, lo cual es crucial para la continuidad operativa y la protección de información sensible.

- ✓ Es imprescindible que el GAD Parroquial explore la automatización de procesos administrativos a través de la adquisición e implementación de software especializado. Esta recomendación integra la digitalización de registros, la gestión electrónica de documentos, y la implementación de sistemas de comunicación interna y de gestión de trámites ciudadanos. La automatización no solo agilizará los procesos, sino que también reducirá los errores y liberará tiempo para que el personal pueda enfocarse en tareas de mayor valor estratégico.

- ✓ Para asegurar una transición exitosa hacia el uso de las TIC, es crucial implementar un programa de capacitación continua para el personal de la institución. Este programa debe abarcar la formación en el uso de paquetes ofimáticos (como Microsoft Office o Google Workspace), herramientas de comunicación digital y software especializado en la gestión de procesos administrativos. La capacitación no solo mejorará las habilidades tecnológicas del personal, sino que también promoverá una cultura organizacional receptiva a la innovación y al cambio tecnológico.

11. BIBLIOGRAFÍA

Acosta, E. A., & Carriel, K. E. (2021). LA GESTIÓN DOCUMENTAL PARA MEJORAR Procesos Archivísticos Diseño de Archivo Digital Qr. http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/59225/1/BFILO-PBA21P34%20Acosta%20-%20Carriel.pdf

Alarcón Anchundia, S. N. (2023). El uso de las TICs para reducir la infoxicación de la información en el Departamento de Talento Humano del GAD Manta 2023 (Doctoral dissertation). https://repositorio.uleam.edu.ec/handle/123456789/4804

Alcaldía Ciudadana Santa Elena. Obtenido de http://www.gadse.gob.ec/gadse/index.php/quipux/

Ambuludi Ordoñez, J.K., & Bautista Espinel, D.E. (2019). LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LAS UNIDADES EDUCATIVAS PÚBLICAS DEL SECTOR SAN FELIPE DEL CANTÓN LATACUNGA. Obtenido de https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/7564/1/PI-001227.pdf

Arellano Guachamboza, B.N., & Yanchapanta Romero, C.J. (2021). "La gestión administrativa y su influencia con el crecimiento empresarial en el sector calzado del cantón Cevallos. Obtenido de https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33139/1/655%20OE.pdf

Ávila Díaz, W.D (2013). Hacia una reflexión histórica de las TIC. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/4138/413835217013.pdf

Ballesteros, G. (2017). Access. Obtenido de https://es.slideshare.net/slideshow/que-es-access-79225893/79225893

Barahona Castillo, S.X. (2018). PROCEDIMIENTOS ARCHIVÍSTICOS PARA LA UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE CHIMBORAZO DEL MINISTERIO DE CULTURA Y PATRIMONIO, 2016. Obtenido de

http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/9003/1/142T0018.pdf

Barreto, D. F. P. (2023). Control interno y la gestión administrativa. Una revisión sistemática del 2020 al 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *7*(1), 6697-6712. Pag 4 https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4918/7470

Blanco Alarcón, L.A (2020). Perspectiva cronológica de las TIC en las organizaciones públicas venezolanas. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/356/35663284012/html/

Briones, A. A. M. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, *3*(2), 947-964. file:///C:/Users/Equipo/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaGestionAdministrativaParaLaInnovaci-6325898.pdf

Bueno Rodríguez, A.L (2021). LA TECNOLOGÍA, UNA HERRAMIENTA DE SERVICIO AL CLIENTE. Obtenido de https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/39544/BuenoRodriguezAdrianaLissette2021.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Cano Pita, G.E., & García Mendoza, M.J. (2018). Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/336001364_Las_TICs_en_las_empresas_evolucion_de_la_tecnologia_y_cambio_estructural_en_las_organizaciones

Carrión Miles, D.F (2016). EL USO DE LAS TICS EN EL GAD MUNICIPAL DE LOJA Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS DE GESTIÓN. Obtenido de https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10059/1/TESIS%20FINAL.pdf

Carrizales Espinoza, D.E (2020). Esquemas de almacenamiento de datos definidos por código. Obtenido de https://www.tamps.cinvestav.mx/descargables/tesis/2020/4_2020_Diana_Elizabeth_Carrizale

s_Espinoza_M_2018.pdf

Castillo Barquero, R. (2020). CONCEPTOS BÁSICOS DE CLOUD COMPUTING. Obtenido de https://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/bitstream/handle/11506/2112/LEC%20ING%20SIST%200058%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cedeño Mendoza, T.A., & Secaira Mora, J.I. (2016). GESTOR DOCUMENTAL EN LA UNIDAD DE DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO DE LA ESPAM MFL. Obtenido de https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/322/1/TC100.pdf

Contento Salazar, J. (2022). LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA LIBRERÍA ÉXITO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA. Obtenido de http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10855/1/Contento%20Salazar%2C%20J.%20%282023%29%20La%20Gesti%C3%B3n%20Administrativa%20y%20su%20incidencia%20en%20el%20desarrollo%20organizacional%20de%20la%20librer%C3%ADa%20%C3%89xito%20de%20la%20ciudad%20de%20Riobamba..pdf

CHAMBA CHÁVEZ, J. (2023). USO DE LAS TIC´S EN LAS EMPRESAS DEL ECUADOR. Obtenido de Chamba Chávez, J. (2023) Uso de las TICs en las empresas del Ecuador..pdf (unach.edu.ec)

COSTA., M, ARMIJOS, V., LOAIZA, F, & AGUIRRE, G. (2018). Inversión en TICS en las empresas del Ecuador para el fortalecimiento de la gestión empresarial Periodo de análisis 2012-2015. Obtenido de a18v39n47p05.pdf (revistaespacios.com)

Escobar Mayorga, D., Mora Aristega, J., & Huilcapi Masacón, M. (2017). Gestión administrativa y financiera en el cumplimiento presupuestario de las instituciones públicas. Polo Del Conocimiento, 2(6), 26–41.

https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/126/pdf

G.A.D. Municipal de Latacunga (2019). Pago de viáticos por viaje a salinas. Obtenido de https://www.latacunga.gob.ec/images/pdf/financiero/2019/viaticos/cardenasb.pdf

GAD Parroquial de Calderón. (2021). Informe de Gestión 2021. Quito: GAD Parroquial de Calderón. Disponible en: https://gadcalderon.gob.ec/informe-gestion-2021.

GAD PARROQUIAL LA UNIÓN (2015 – 2019). PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL. Obtenido de https://www.prefecturadeesmeraldas.gob.ec/web/assets/pdot-la-uni%A2n.pdf

Gavilánez, M. I., Espín Oleas, M. E., & Arévalo Palacios, M. (2018). "Impacto de la gestión administrativa en las PYMES del Ecuador. *Observatorio de la economía latinoamericana*, (julio).

https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/gestion-administrativapymes.html/hdl.handle.net/20.500.11763/gestion-administrativa-pymes.zip

Giménez, L (2020). IMPACTO DE LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA EN LA ACTUALIDAD. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Ledys-Jimenez/publication/352750927_IMPACTO_DE_LA_INVESTIGACION_CUANTITATIVA_EN_LA_ACTUALIDAD/links/60d66a7b299bf1ea9ebe5113/IMPACTO-DE-LA-INVESTIGACION-CUANTITATIVA-EN-LA-ACTUALIDAD.pdf

Gómez (2011), Manual de administración de la infraestructura tecnológica. México. (p.3) http://www.fio.unicen.edu.ar/usuario/segumar/a133/material/PROG.%20DE%20CAPACITACION%201.pdf

Guevara Alban, P.G., Verdesoto Arguello A.E, & Castro Molina N. E Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción. Obtenido de file:///C:/Users/usuario1/Downloads/Dialnet-MetodologiasDeInvestigacionEducativaDescriptivasEx-7591592.pdf

Haro, M (2021). EL SOFTWARE EDUCATIVO MICROSOFT OFFICE Y EL DESEMPEÑO ACADÉMICO DE LOS ESTUDIANTES DE DÉCIMO AÑO DE EDUCACIÓN GENERAL BÁSICA DE LA UNIDAD EDUCATIVA "JOAQUÍN ARIAS" DEL CANTÓN PELILEO. Obtenido de https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33627/1/Proyecto%20de%20Tesis%20Final%20-%20Haro%20Ll.%20Michael%20A..pdf

Inca, E (2023). "LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE NIVELACIÓN EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI 2023. Obtenido de file:///C:/Users/usuario1/Downloads/PI-002725.pdf

Lema Quishpe, D.M., & Suárez Chiguano, S.J. (2023). USO DE HERRAMIENTAS TIC EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO LATACUNGA. Obtenido de https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/11193/1/PI-002597.pdf

Lema Satuquinga, F.E., & Tello Jácome, Y.M. (2019). SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LA LEGALIZACIÓN DE MATRÍCULAS EN LA SECRETARÍA ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS DE LA UNIVERSIDAD TÈCNICA DE COTOPAXI. Obtenido de https://repositorio.utc.edu.ec/server/api/core/bitstreams/500b8406-9750-494a-ba16-38bf4013a878/content

Martínez Sarabia, L.E. (2022). Implementación de un Sistema Integral de Gestión Documental en el Archivo de Concentración de la Dirección de Promoción Artística de la Universidad Autónoma del Estado de México. Obtenido de http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/113120

Masaquiza Jerez, T. A., Palacios Ocaña, A. M., & Moreno Gavilánez, K. A. (2020). Gestión Administrativa y ejecución presupuestaria de la Coordinación Zonal de Educación-Zona 3. *Revista Científica UISRAEL*, *7*(3), 51-65. Carrizales Espinoza, D.E (2020). ***http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rcuisrael/v7n3/2631-2786-rcuisrael-7-03-00051.pdf***

Mayta, K. (2019). Bloc de Notas. Obtenido de https://es.scribd.com/document/407385409/Bloc-de-notas-docx#

Mendo Carmon, C. (2017). Los archivos y la archivística: evolución histórica y actualidad. http://148.202.167.116:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/878/Archivos_Archivistica.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Mendoza., J, Bolaños, G., García., P., Córdova, M, & Moreira, M. (2023). HERRAMIENTASOFIMÁTICASDEOFFICEENELDESARROLLODELAS COMPETENCIASLABORALES. Obtenido de https://ingenius.academy/assets/pdf/publicaciones/2d200ceb747b5d2afd0c6734fc329c6c.pdf

Mendoza-Fernandez, V. M., & Moreira-Chóez, J. S. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables). ISSN: 2588-090X. Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, *6*(3), 608-620. ***https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/66783577/ARTICULO_Procesos_de_Gestion_Administrativa_un_recorrido_desde_su_origen-libre.pdf?1620007445=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DProcesos_de_Gestion_Administrativa_un_re.pdf&Expires=1715748805&Signature=PiQ-c35~fKqjyht9cvfSKdyyGSTQe3xJ4MonYnin2BKHhSw7yXLpQZlPPGpvw0EEDfU9e3dMquSoKYj4p4NFEM~3J~bWHtStRbZzhFZ9do4oPEiIPrDB6qdNTAcwwT0idbdVu1e4P9rpTwXvER1RSlKSGl3XxqWI6lDXiSnWk5Ctmn0lBA81lhI0NbT6ZqCQ~CpEQt5vyoLiun8idDef-***

jLL2VV8voEV3mE53sD3yKqRcFbjoIzdIL1JiCAF1q3X7FViqwslHpBAzqFeiPxlsYwKhxTY~qlqqXnY8XH6EctfuDJeJDv2W3evqHYUb2VeUQqtb9s-5syvSyuTOjtXdq__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Miranda Solano, L.K., (2020). Importancia de las redes sociales en las empresas. Obtenido de Miranda_2020_TG.pdf (unipamplona.edu.co)

Montoya Hernández, L.A (2017). LA ADMINISTRACIÓN, SU RELACIÓN E IMPORTANCIA EN LA GESTIÓN CULTURAL. Obtenido de https://docplayer.es/66485143-La-administracion-su-relacion-e-importancia-en-la-gestion-cultural.html#google_vignette

Morales Carrillo, J., Cedeño-Valarezo, L., Bravo, J. S. C., & Calderón, J. G. O. (2022). Metodologías de desarrollo de software y su ámbito de aplicación: Una revisión sistemática. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, (E47), 29-45. https://www.proquest.com/openview/937c0ffcf92bf2c2761d76165f34090e/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1006393

Moyón Pérez, e. (2017). El uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC's) en el sector comercial y su aporte al posicionamiento empresarial periodo enero-julio 2016. Obtenido de UNACH-FCP-ING-COM-2017-0055.pdf

Mendoza Zambrano, J.J (2020). Herramientas ofimáticas de office en el desarrollo de las competencias laborales. Obtenido de https://repositorio.ug.edu.ec/items/7956cdf0-afbb-489d-ae25-26b2b0a4ea5e

Mucha López, S.B (2022). La gestión administrativa y su relación con la productividad laboral en la Empresa ICONEG EIRL - Huancayo, 2021. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12181/3/IV_FCE_308_TE_Mucha_Lopez_2022.pdf

Pallo Pilalumbo, E.A (2023). EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL GUANGAJE, CANTÓN

PUJILÍ, 2022. Obtenido de https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/10021/1/PI-002391.pdf

Papic Domínguez (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. Cuadernos de investigación educativa, 10(1), 63-83. http://www.scielo.edu.uy/pdf/cie/v10n1/1688-9304-cie-10-01-63.pdf

Peralta Tapia, M. E., Horna Torres, E., Horna Torres, E., & Heredia Llatas, F. D. (2023). Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria. *Revista Educación*, *47*(1), 663-675. ***https://www.scielo.sa.cr/pdf/edu/v47n1/2215-2644-edu-47-01-00663.pdf***

Pilachanga Gallardo, E.M (2018). USO DE LAS TIC EN LA ASISTENCIA GERENCIAL, PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL GAD PARROQUIAL ZUMBAHUA, CANTÓN PUJILÍ, PROVINCIA COTOPAXI, 2017. Obtenido de DSpace ESPOCH.: Uso de las TIC en la asistencia gerencial, para optimizar la gestión administrativa en el GAD Parroquial Zumbahua, cantón Pujilí, provincia Cotopaxi, 2017

Ponce De La Rosa, J.A (2017). EL SISTEMA DE INFORMACION DE LA GESTION FINANCIERA (SIGEF) EN LA ADMINISTRACION GUBERNAMENTAL. Obtenido de TPG_CI_MAF_11_2017_ET170285.pdf (bibliotecaunapec.blob.core.windows.net)

Quiroga Parra, D.J., Torrent Sellens, J., & Murcia Zorrilla, C.P. (2017). Usos de las TIC en América Latina: una caracterización

Obtenido de (PDF) Usos de las TIC en América Latina: una caracterización (researchgate.net)

Quizpilema Pichizaca, J.E., & Cárdenas Muñoz. J. (2022). Influencia de las TIC para mejorar la gestión administrativa en los GADs parroquiales del cantón Cañar. Obtenido de (PDF) Influencia de las TIC para mejorar la gestión administrativa en los GADs parroquiales del cantón Cañar (researchgate.net)

Reyna, N. J. G. (2020). La importancia de la aplicación del modelo instruccional ADDIE en la archivística. *Tlatemoani: revista académica de investigación*, *11*(33), 95-108. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7451966

Robles Campoverde, A.C., & Velasco Pillajo, L.R. (2020). IMPLEMENTACIÓN DE METADATOS DUBLÍN CORE Y PROTOCOLOS DE INTEROPERABILIDAD PARA LA PLATAFORMA CIENTÍFICA ECUCIENCIA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI. Obtenido de https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/8614/1/PI-001936.pdf

Rodríguez Fernández, L., & Vázquez Sande, P. (2019). Retos y perspectivas en la comunicación organizacional. https://rodin.uca.es/handle/10498/30401

Rodríguez, X. E. S., Choez, J. M. P., & González, M. C. S. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dominio de las Ciencias*, *8*(1), 280-294. ***https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383391*** ***file:///C:/Users/Equipo/Downloads/Dialnet-LaGestionAdministrativaFactorClaveParaLaProductivi-8383391.pdf***

Saavedra, L. E. (2016). Las TIC en el campo de la gestión administrativa empresarial. *Revista Multi-Ensayos*, *2*(4), 107-112. https://revistasnicaragua.cnu.edu.ni/index.php/multiensayos/article/download/2977/2906

Sánchez, F (2019) Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. Obtenido de https://revistas.upc.edu.pe/index.php/docencia/article/view/644/973

Santos Garcia, D. V. (2019). Fundamentos de la comunicación. https://dspace.itsjapon.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/673/1/Fundamentos_de_comunicacion.pdf

Secretaría General del IAAP. (2016). Lectura 5. Sistemas Ofimáticos. Procesadores de Texto. Hojas de cálculo: Principales funciones y utilidades. Libros, hojas y celdas. Otras aplicaciones ofimáticas. Redes de Comunicaciones e Internet. El correo electrónico: Conceptos elementales y funcionamiento. (juntadeandalucia.es)

Sono, J. L., & Hernández, M. J. L. (2021). La gestión administrativa municipal. Una aproximación Conceptual. *Revista Iberoamericana de la Educación*. P12 https://revista-iberoamericana.org/index.php/es/article/view/95/203

Tobar., M, Ramírez, A., Falconi, S., Recalde, T., Burgos, F., Sarmiento, L., Bravo, L., Vargas, Y., Cevallos, M, & Touriz, M. (2019) INFORMÁTICA Y OFIMÁTICA. Obtenido de https://mawil.us/wp-content/uploads/2019/10/informatica-y-ofimatica.pdf

Triana-Velázquez, Y., Febles-Rodríguez, J. P., Mena-Mugica, M., González-Benítez, N., & Garcia-González, M. (2018). Diagnóstico de los sistemas de gestión documental para desarrollar la gestión del conocimiento. Ingeniería Industrial, 39(1), 46-55. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362018000100006&script=sci_arttext

VALDIVIA MIRANDA, C. A. R. L. O. S. (2020). *Sistemas informáticos y redes locales 2. ª edición 2020*. Ediciones Paraninfo, SA. https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=2V_aDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR7&dq=que+son+los+sistemas+inform%C3%A1ticos&ots=zy1PnCXegF&sig=DLGOcb4dFMZuEFHzXLxUiTEIMgw&redir_esc=y#v=onepage&q=que%20son%20los%20sistemas%20inform%C3%A1ticos&f=false

Vásquez, K. y Farje, J. (2020). Efectividad de la gestión administrativa en los gobiernos locales altoandinos, Luya, región Amazonas. Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades, 3(3), 60-66. Pag 4. https://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/649/802

Villavicencio Veliz, V.G (2018). USO DE LAS TICS Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UNIDAD EDUCATIVA NICOLÁS INFANTE DÍAZ DEL CANTÓN QUEVEDO AÑO 2017. Obtenido de http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/5251/P-UTB-FCJSE-SEBGUE-000028.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Viveros Espinoza, N.G (2020). MANUAL DE DIGITALIZACIÓN DE EXPEDIENTES DE GRADUADOS PARA EL ARCHIVO CENTRAL DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA FECYT DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE. Obtenido de https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/11186/2/05%20FECYT%203806%20TRABAJO%20GRADO.pdf

Zambrano, J (2022). LOS PAQUETES OFIMÁTICOS. Obtenido de

Los Paquetes Ofimáticos | Descargar gratis PDF | Software libre | Software (scribd.com)

Zhiñin Sánchez, J.J (2021). El programa PowerPoint y su influencia en el aprendizaje de polígonos en el bloque de geometría y medida, en los estudiantes del octavo año de Educación General Básica paralelo "A", de la Unidad Educativa Fiscomisional Calasanz de la ciudad de Loja, periodo académico 2020-2021. Lineamientos alternativos. Obtenido de https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/24201/1/Tesis-Zhi%C3%B1in.Jonathan.pdf