

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Tecnología de la información y comunicación, incidencia en
procesos de gestión administrativa, Gobierno Autónomo
Descentralizado, Cantón La Maná, Ecuador, 2023**

TESIS

Para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública

Autor: Br. Johnny Xavier Vergara Brito

Tumbes, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



Tecnología de la información y comunicación, incidencia en procesos de gestión administrativa, Gobierno Autónomo Descentralizado, Cantón La Maná, Ecuador, 2023

Tesis aprobada en estilo y forma por:

Dr. Luy Navarrete, Wayky Alfredo (presidente)

Código ORCID: 0000-0003-0334-2498

Mg. Ecca López, Orlando Sigifredo (secretario)

Código ORCID: 0000-0003-2672-7171

Mg. Carrasco Casariego, Jorge Humberto (miembro)

Tumbes, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Tecnología de la información y comunicación, incidencia en
procesos de gestión administrativa, Gobierno Autónomo
Descentralizado, Cantón La Maná, Ecuador, 2023**

**Los suscritos declaramos que la Tesis es original en su
contenido y forma:**

Br. Vergara Brito, Johnny Xavier (autor)

Código ORCID:0000-0001-9674-8141

Dr. Saldoya Tinedo, Ricardo W. (asesor)

Código ORCID: 0000-0002-0996-2594

Tumbes, 2023

ACTA DE SUSTENTACION



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Licenciada
Resolución del Consejo Directivo N.º 155-2019-SUNEDU/CD
ESCUELA DE POSGRADO
Tumbes – Perú

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, a los 29 días del mes de diciembre del dos mil veintitrés, siendo las diecisiete horas y cinco minutos, en modalidad virtual vía Zoom, se reunieron el jurado calificador de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes designado con RESOLUCION DIRECTORAL N° 0166-2019/UNTUMBES-EPG-D del 11 de setiembre de 2019, Dr. Wayky Alfredo Luy Navarrete (presidente), Mg. Orlando Sigifredo Ecça López (secretario), Mg. Jorge Humberto Carrasco Casariego (miembro), y como asesor al Dr. Ricardo Williams Saldoya Tinedo

Se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de tesis titulada: “Tecnología de la información y comunicación, incidencia en procesos de gestión administrativa, Gobierno Autónomo Descentralizado, Cantón La Maná, Ecuador, 2023” para optar el grado académico de **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**, presentado por el Maestrando Johnny Xavier Vergara Brito.

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas por parte del sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 91 del Reglamento de Tesis N° 834-2019/UNTUMBES-CU para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara al Maestrando, aprobado por mayoría con calificativo de **MUY BUENA**.

En consecuencia, queda apto, para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, de conformidad con lo estipulado en la ley universitaria N° 30220, el estatuto, Reglamento General, Reglamento general de grados títulos y reglamento de tesis de la Universidad Nacional de Tumbes

Siendo las dieciocho horas con cincuenta minutos, del mismo día, se dio por concluido la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia de Público.

Tumbes, 29 de diciembre de 2023.

Dr. Wayky Alfredo Luy Navarrete
DNI N°:03585602
ORCID N° 0000-0003-0334-2498
Presidente

Mg. Orlando Sigifredo Ecça López
DNI N.º 00248704
ORCID N° 0000-0003-2672-7171
Secretario

Dr. Ricardo Williams Saldoya Tinedo
DNI N° 80522672
ORCID: 0000-0002-0996-2594
Asesor

C.e.
Jurado de Tesis (03),
Asesor
Interesado
Coasesor (es)
Archivo (Director EPG).

Informe Turnitin

Tecnología de la información y comunicación, incidencia en procesos de gestión administrativa, Gobierno Autónomo Descentralizado, Cantón La Maná, Ecuador, 2023

por Johnny Vergara Brito



Dr. Ricardo W. Saldoya Tinedo
Código ORCID: 0000-0002-0996-2594
Asesor

Fecha de entrega: 08-dic-2023 08:45a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2252468575

Nombre del archivo: Johnny_Vergara_Brito_2023-11-28_Turnitin.docx (190.43K)

Total de palabras: 13659

Total de caracteres: 79836


Tecnología de la información y comunicación, incidencia en procesos de gestión administrativa, Gobierno Autónomo Descentralizado, Cantón La Maná, Ecuador, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD


19%	19%	6%	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	8%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	repositorio.uisrael.edu.ec Fuente de Internet	2%
4	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet	1%
5	archive.org Fuente de Internet	<1%
6	core.ac.uk Fuente de Internet	<1%
7	www.semanticscholar.org Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1%


Dr. Ricardo W. Saldoya Tinedo
Código ORCID: 0000-0002-0996-2594
Asesor

9	mariaramonanaisaac.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
10	dspace.espoch.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
11	www.fing.edu.uy Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.cepal.org Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.puce.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
14	www.andradeveloz.com Fuente de Internet	<1 %
15	www.gobiernoelectronico.gob.ec Fuente de Internet	<1 %
16	gobecforms.gobiernoelectronico.gob.ec Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.ucam.edu Fuente de Internet	<1 %
18	cienciadigital.org Fuente de Internet	<1 %
19	editorialalema.org Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.unesum.edu.ec Fuente de Internet	<1 %


 Dr. Ricardo W. Saldoya Tinedo
 Código ORCID: 0000-0002-0996-2594
 Asesor

21	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
22	www.informatica-juridica.com Fuente de Internet	<1 %
23	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
24	observatorioecuadordigital.mintel.gob.ec Fuente de Internet	<1 %



Dr. Ricardo W. Saldoya Tinedo
 Código ORCID: 0000-0002-0996-2594
 Asesor

Excluir citas Activo
 Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 15 words

DEDICATORIA

*Con todo amor y cariño a
mi esposa y a mis hijos
por darme todo su
comprensión y apoyo
para culminar esta obra
académica.*

Johnny Xavier

AGRADECIMIENTO

Expreso mi gratitud a la Universidad Nacional de Tumbes, por darme la oportunidad de crecer profesionalmente y como persona.

Johnny Xavier

ÍNDICE GENERAL

	Página
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
I. INTRODUCCIÓN	16
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	21
2.1 Bases teórico – científicas	21
2.2. Antecedentes	30
2.3. Definición de términos básicos	35
III. MATERIALES Y MÉTODOS	37
3.1 Hipótesis.	37
3.2 Tipo de estudio y diseño de contrastación.	37
3.3 Población, muestra y muestreo	39
3.4 Métodos, técnicas e instrumentos.	40
3.5 Procesamiento y análisis	41
3.6 Confiabilidad del instrumento	42
3.7 Variables y operacionalización.	43
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	47
4.1 Resultados	47
4.2 Discusión	56
V. CONCLUSIONES	61
VI. RECOMENDACIONES	63
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA	64
VIII. ANEXOS	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población del GAD Municipal cantón La Maná,	39
Tabla 2. Fiabilidad de Variable TICs	43
Tabla 3. Fiabilidad Variable Gestión Administrativa	43
Tabla 4. Dimensiones, indicadores, ítems y escala de la variable TICs.....	44
Tabla 5. Dimensiones, indicadores, ítems y escala de la variable gestión administrativa	46
Tabla 6 Incidencia de las TICs en la Gestión Administrativa.....	47
Tabla 7 Correlación entre las variables TICs y Gestión Administrativa	48
Tabla 8 Incidencia de la dimensión social en la gestión administrativa.....	49
Tabla 9 Correlación entre Dimensión Social y Gestión Administrativa.....	50
Tabla 10 Incidencia de la dimensión administrativa en la gestión administrativa .	51
Tabla 11 Correlación entre Dimensión Administrativa y Gestión Administrativa ...	52
Tabla 12 Incidencia de la dimensión transparencia en la Gestión Administrativa	53
Tabla 13 Correlación entre Dimensión Transparencia y Gestión Administrativa..	54
Tabla 14 Incidencia de la dimensión económica en la Gestión Administrativa.....	55
Tabla 15 Correlación entre Dimensión Económica y Gestión Administrativa	55

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia	72
Anexo 2: Matriz de operacionalización de TICs	73
Anexo 3. Matriz de operacionalización gestión administrativa.....	74
Anexo 4. Cuestionario de las TICs	75
Anexo 5. Cuestionario Gestión Administrativa.....	77
Anexo 6. Coeficiente Alfa de Cronbach	79
Anexo 7. Evidencias de aplicación de encuesta.....	84

RESUMEN

La investigación tuvo por objetivo determinar como la Tecnología de la información y la comunicación inciden en los procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador, 2023. La metodología empleada fue de tipo aplicada, cuantitativa, no experimental, transversal y correlacional. La población y muestra estuvo compuesta por setenta colaboradores administrativos. Los datos se obtuvieron mediante la aplicación de la técnica de la encuesta con dos instrumentos compuestos por 17 y 25 cada uno en escala de Likert. Se procesó con el apoyo del programa SPSS apoyados en el coeficiente Alfa de Cronbach para las pruebas de hipótesis. Los resultados obtenidos fueron de una relación directa y significativa entre las variables de estudio para el objetivo general las respuestas de los colaboradores fueron del orden del 55,7% con un Rho de 0,628 con significación bilateral de 0,000. Para el objetivo estratégico uno con la dimensión social, las respuestas fueron de 72,9% con un Rho de 0,628, para la dimensión administrativa las contestaciones fueron del 64,3% con un Rho 0,668 para la tercera dimensión que midió la transparencia los resultados fueron del 62,9% de las respuestas con un Rho de 0,651 y finalmente para la dimensión económica fueron del 60,0% con un Rho de 0,606. La conclusión fue de la existencia de una relación de asociatividad entre las variables de estudio y sus dimensiones de modo directo y significativas.

Palabras clave: TICs, social, administrativa, transparencia, económico.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine how information and communication technology affects the administrative management processes of the Decentralized Autonomous Government of the Canton of La Maná, Ecuador, 2023. The methodology used was applied, quantitative, non-experimental, transversal and correlational. The population and sample were made up of seventy administrative employees. The data were obtained by applying the survey technique with two instruments composed of 17 and 25 each on a Likert scale. It was processed with the support of the SPSS program supported by Cronbach's Alpha coefficient for hypothesis testing. The results obtained were of a direct and significant relationship between the study variables for the general objective, the responses of the collaborators were of the order of 55.7% with a Rho of 0.628 with bilateral significance of 0.000. For the strategic objective one with the social dimension, the responses were 72.9% with a Rho of 0.628, for the administrative dimension the responses were 64.3% with a Rho 0.668 for the third dimension that measured the transparency of the results. They were 62.9% of the responses with a Rho of 0.651 and finally for the economic dimension they were 60.0% with a Rho of 0.606. The conclusion was the existence of a direct and significant associative relationship between the study variables and their dimensions.

Keywords: ICTs, social, administrative, transparency, economic.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

El Gobierno electrónico a nivel del mundo, está muy avanzado en especial en países súper desarrollados en tecnología, los mismos que se apoyan en innumerables herramientas tecnológicas de programas y paquetes en software de sistemas, de aplicación y programación. Estos ayudan a la gestión rápida entre el ciudadano y las entidades de gobierno sea de un estado o cantón.

En nuestro país, también ya se maneja este sistema digital, aunque no en un cien por ciento y tampoco con tecnología de punta, pero ya se dan gestiones para acceder a información, para trámites públicos ya sea por, teléfonos celulares y otros dispositivos móviles.

El Internet es una herramienta prioritaria en este siglo XXI para que el ciudadano común pueda utilizar en su diario vivir dentro del sistema social, económico, político; sin embargo, no todos pueden gozar de esta tecnología.

Esta problemática más se siente en las provincias del país, por lo que todos los Gobiernos Autónomos Municipales GAD, preocupados por esta falencia tecnológica buscan estrategias para implementar este servicio al ciudadano común.

El GAD del Cantón la Maná es uno de los más preocupados en brindar este Técnicas de la información y la comunicación TICs servicio a la ciudadanía, por lo que es menester aplicar este proyecto a los procesos de la gestión pública de esta cabecera cantonal. Con el propósito de que estén a disposición los servicios e información pública, en beneficio de las mujeres embarazadas, niños, adultos mayores, personas con discapacidad, considerados como grupos de atención prioritaria, y a su vez con una íntima relación de gestión con: salud, trabajo, bienestar social, educación, producción, etc.

También permitirá este trabajo crear nuevos canales de gestión pública en la que se puede manejar documentos legales con toda la transparencia, así fomentando la confianza e integración de trabajo entre el gobierno cantonal y la ciudadanía

Según Castell, las TICs ocupan un lugar central tanto en las sociedades en general como en las organizaciones en particular puesto que es un componente indispensable en el mundo moderno para prestar información sobre tramites públicos de los ciudadanos y ahorrar de costos tiempo y esfuerzo, con lo que se denomina la Sociedad de la información.

Para Bermejo (2013)

Las actuales tecnologías de información y comunicación que se utilizan para los procesos de gestión pública actúan bajo políticas y estrategias que permitan la integración entre instituciones públicas tanto en servicios que se presentan entre sí como para con los ciudadanos. es viable generar la utilización de los TICs de los sistemas transversales en los procesos administrativos en todas las instituciones públicas del Ecuador.

Según Martínez (2006)

A nivel mundial se manejan tecnologías que hace más de diez años se visualizaban distantes. Se ha dado un desarrollo significativo en estas tecnologías, generando un fuerte impacto en los diferentes ámbitos de la vida cotidiana y en la actividad económica de las distintas sociedades. Todo ello ha facilitado el quehacer de la vida diaria de las personas y ha logrado una mayor eficiencia y eficacia en el desarrollo de varios tipos de procesos. El desarrollo de tecnologías abre nuevos e interesantes canales tanto para la provisión de servicios a la sociedad como para mejorar la calidad y oportunidad de la información a la que los ciudadanos pueden acceder.

Para Ocampo (2003), Entre estas tecnologías se encuentran las TICs, las cuales son un conjunto de servicios, redes, software y dispositivos que tienen como fin la mejora de la calidad de vida de las personas dentro de un entorno y que se integran a un sistema de información interconectado y complementario.

En el Cantón la Maná, en especial en el GAD municipal, no existe algún programa tecnológico que avale la existencia de la buena aplicación de las TICs, a más que en otros ámbitos educativos o económicos, que haya sido generados por su propia necesidad, o a su vez la información tecnológica llega a la comunidad por medio de internet personalizado y vendido por empresas privadas, a esto conlleva que dicho cabildo municipal, sigue con su obsoleta tradición de servicio al cliente.

Por eso es menester y de carácter propicio la ejecución de este proyecto de investigación, El uso de las TICs en el GAD Municipal de La Maná, Ecuador y su incidencia en Los Procesos de la Gestión Pública

Concordando con los criterios, que a nivel del mundo la tecnología está avanzada, así también en todo Latinoamérica, con respecto al país a nivel de gobierno y entidades públicas, la mayor parte ya cuentan con las TICs y sus programas de aplicación adecuada, pero lamentablemente en el Cantón La Maná, en el GAD municipal, se sigue utilizando la antigua y decadente metodología de atención al cliente o usuario público, actualmente se cuenta equipos y programas informáticos de manera independiente, carece de sistematización institucional de la información en la cual que permita interrelacionar los procesos de gestión de las fases administrativas de planeación, organización, dirección y control con la tecnología de la información y comunicación, afectando la transparencia y agilidad todo tipo de tramite al público externo e interno, sin importar el lugar de gestión o donde lo solicite. Esta situación descrita induce a plantear la siguiente interrogante

La investigación propone como problema general lo siguiente: ¿Cómo la tecnología de la información y comunicación inciden en los procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador, 2023?, con los siguientes problemas específicos: 1. ¿Cómo la dimensión social de las TICs incide en los procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador?, 2. ¿Cómo la dimensión administrativa de las TICs incide en los procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador?, 3. ¿Cómo la dimensión de la transparencia de las TICs incide en los procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador? y 4. ¿Cómo la dimensión económica de las TICs incide en los procesos

de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador?

Es importante analizar la situación actual de las TICs para los procesos administrativos en las instituciones públicas puesto que con ellas se busca mejorar la calidad de los servicios a los ciudadanos, fortalecer la participación ciudadana a través del acceso a la información para poseer servicios eficientes y eficaces.

Para establecer el impacto que genera el uso de las TICs en la Gestión administrativa del GAD Municipal del Cantón La Maná, se requiere del análisis y contraste de diversos planteamientos teóricos aplicados al objeto de estudio en particular. Tal es el caso de Vakharia (2002) que ofrece conceptos importantes sobre el manejo de negocios electrónicos y administración de la cadena de suministro para la eficacia de los procesos de las organizaciones. Otros autores como Gonzáles (2010), “abordan de manera aplicada el papel de las TIC en el rendimiento de las cadenas de suministro de información, lo que permitirá establecer resultados comparativos.

También se abordarán las teorías de Monge, et al (2006), y Billón, et al (2007), lo que permitirá analizar el aporte de las TIC en la eficiencia de la entidad municipal, para la toma de decisiones justas en derecho, donde se fundamentan los aspectos de las tecnologías de la información y la comunicación sobre los procesos de la gestión administrativa.

El objetivo general es: Determinar como la Tecnología de la información y comunicación inciden en los procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador, 2023. Los objetivos específicos son los siguientes: 1. Determinar como la dimensión social de las TICs inciden en los procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador, 2023. 2. Determinar como la dimensión administrativa de las TICs inciden en los procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador, 2023. 3. Determinar como la dimensión de la transparencia de las TICs inciden en los procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador, 2023. 4. Determinar como la

dimensión económica de las TICs inciden en los procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador, 2023.

CAPITULO II

REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Bases teórico – científicas

Las TICS en el Ecuador

Ecuador es reconocido como un país que implementa políticas públicas para universalizar el acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación “(TICs), ejecutadas por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL). Diversos estudios confirman el desarrollo de la industria y la transformación de la gestión pública en los diferentes niveles de gobierno a partir de la incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación y los beneficios sociales y económicos que generan la masificación del uso de las TICs” (UIT-T, 2011)

Seguridad de la Información

La confianza y la seguridad en el uso de las TIC y la información son unos de los aspectos más importantes dentro de la sociedad de la información y el conocimiento, para ello es necesario garantizar el cumplimiento de los tres pilares de la seguridad de la información (confidencialidad, integridad y disponibilidad). En el Ecuador se determina la situación actual a través de diversos aspectos, como el técnico, legal, normativo y posición internacional. Según (Ministerio de telecomunicaciones y de la sociedad de la información, 2018)

La Sociedad de la Información en Ecuador

A partir de 1995, los esfuerzos estuvieron centrados en el desarrollo de las telecomunicaciones, liderados principalmente por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), como ente administrador y regulador de las

telecomunicaciones; la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones (SENATEL), como el encargado de la ejecución de la política de las telecomunicaciones, y la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUPERTEL), como ente de control. A partir de 2009, con la creación del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL), se empezó a fortalecer la Sociedad de la Información en Ecuador, uno de sus hitos más importantes, en el 2011, fue la estrategia Ecuador Digital, que impulsó los siguientes pilares: Alistamiento Digital, Banda Ancha y Gobierno Digital

En el 2013, se continuó fortaleciendo la Sociedad de la Información con la política de implementación de Gobierno Electrónico en la Administración Pública Central, Institucional y Dependiente de la Función Ejecutiva (APCID), mediante Decreto Ejecutivo 149. Adicionalmente, existen otros hitos que impactaron en el avance de la Sociedad de la Información y del Conocimiento en Ecuador, entre los que se destacan:

Ley Orgánica de Telecomunicaciones: El 18 de febrero de 2015, en el Registro Oficial No. 439, fue publicada la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que tiene por objeto desarrollar el régimen general de telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico, como sectores estratégicos del Estado, que comprende las potestades de administración, regulación, control y gestión en todo el territorio nacional, bajo los principios y derechos constitucionalmente establecidos.

Ley General de los Servicios Postales: El 7 de octubre de 2015, en el Registro Oficial No. 603, se publicó la Ley General de los Servicios Postales, que tiene por objeto regular y controlar la administración y gestión de los servicios postales, para garantizar el derecho de los usuarios a la prestación eficiente, oportuna y segura de estos servicios.

Ley Orgánica de Gestión de la Identidad y Datos Civiles: En el Registro Oficial No. 684, del 4 de febrero de 2016, se publicó la Ley Orgánica de Gestión de la Identidad y Datos Civiles, con el objeto de garantizar el derecho a la identidad de las personas; así como normar y regular la gestión y el registro de los hechos y actos relativos al estado civil de las personas y su identificación.

Plan Nacional de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información del Ecuador 2016-2021: El MINTEL emitió el Plan Nacional de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información del Ecuador 2016-2021, mediante Acuerdo Ministerial No. 007-2016, del 26 de abril de 2016. Dicho documento es el instrumento de planificación y gestión del sector, estableciendo programas y proyectos que permitirán alcanzar fundamentalmente los siguientes macro objetivos:

- a. Completar y fomentar el despliegue de infraestructura de Telecomunicaciones.
- b. Aumentar la penetración de servicios TIC en la población.
- c. Asegurar el uso de las TIC para el desarrollo económico y social del país. • Establecer las bases para el desarrollo de la industria de TI a largo plazo. Actualmente, bajo el liderazgo del MINTEL se está trabajando con una única visión sustentada en cinco ejes que impulsarán la Sociedad de la Información y del Conocimiento:
- d. Infraestructura y Conectividad
- e. Gobierno Electrónico
- f. Inclusión y Habilidades Digitales
- g. Seguridad de la Información y Protección de Datos Personales
- h. Economía Digital y Tecnologías Emergentes”: Según (Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2018)

Gobierno electrónico y su vinculación con la sociedad de la información.

El Plan Nacional de Gobierno Electrónico propone un modelo de incluyente, cercano al ciudadano, eficaz y eficiente, alineado a la política pública del Gobierno Nacional, el mismo que busca una mayor participación e interacción entre los ciudadanos y el Estado. Este instrumento muestra la situación actual del país en materia de gobierno electrónico, su diagnóstico, así como las acciones que serán ejecutadas en tres programas: Gobierno Abierto, Gobierno Cercano y Gobierno

Eficaz y Eficiente, con sus respectivas estrategias e iniciativas que permitirán, de manera articulada con diferentes sectores, la consecución de los objetivos del presente Plan. El ámbito de acción del plan es la Administración Pública Central (APC), con énfasis en los sectores de: salud, trabajo, riesgos, ambiente, bienestar social, educación, producción, turismo, seguridad y grupos de atención prioritaria. Según (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad, 2018-2021)

Uso de las TICs en el GAD Municipal de Loja

Se toma como referencia a este cantón, por su avance y tecnología aplicada en el GAD Municipal, por tanto. “Se realiza un análisis de las Tecnologías de información y comunicación, con el fin de determinar cuál ha sido su incidencia en el desarrollo del uso de estas tics, en el Gad Municipal de Loja, para ello se analizó bibliografía básica para poder cumplir el objetivo de la investigación entre ellos, cuál es la legislación referente al tema; la sociedad de la información, las tecnologías; el Estado y su nuevo rol; además de las experiencias tanto nacionales y mundiales sobre lo que es el Gobierno Electrónico. Esto es según (Carrión, 2016)

Las TICs se usan ampliamente para la gestión interna del municipio. La mayor frecuencia de uso corresponde a contabilidad y finanzas, remuneraciones, presupuestos, adquisiciones. También se utilizan para apoyar la interacción con los ciudadanos. Más del 50% de las soluciones, son para gestión interna o para la interacción con ciudadanos, son en base a planillas de Excel, ello refleja un bajo nivel de sofisticación. Según (Roman y Murillo, 2014)

Dimensiones de las TICs

Con respecto a la primera dimensión social, Katz (2009) sostuvo que se trata de un mejoramiento en la calidad del servicio brindado a la ciudadanía en cuanto al desarrollo de trámites administrativos y una mejora de las relaciones con la comunidad. Así como lo indica Viñarás-Abad et al. (2017) el sector público tiene que ser inclusivo, de modo que no se excluya a nadie, ofreciendo servicios personalizados, como por ejemplo para las personas con movilidad reducida se pueden habilitar servicios en línea, de manera que se ahorra tiempo. (Katz, 2009) (Viñarás y otros, 2017)

En cuanto a la segunda dimensión administrativa, Katz (2009) “señaló que conlleva una simplificación de los procesos, agilización en presentación de información, disminución de redundancia del proceso administrativo empleando bases de datos y como consecuencia de esto, una mejora de la imagen institucional”.

También, Tapia (2020) mencionó que se trata de una mejora y potenciación de las actividades de tipo administrativo y de personal con el apoyo de la tecnología. En donde el uso de TIC supone un gran ahorro de recursos, como el tiempo, pues facilita la agilización de las actividades de administración y toma de determinaciones, así como favorecer el vínculo directo con trabajadores, clientes, y otros. (Tapia, 2020) (González y otros, 2020)

Asimismo, referente a la tercera dimensión transparencia, Katz (2009) precisó que la incorporación de TIC facilita un flujo libre de información sobre la gestión, incrementando la participación de los ciudadanos en materia pública y una posible repercusión en políticas y acciones del estado. Del mismo modo, Matheus et al. (2021) aseveraron que la transparencia acrecienta las posibilidades de detectar irregularidades, se descubran abusos en el poder y que las actividades sean examinadas.

También, Shanab y Shehabat (2018) hicieron mención que la transparencia es crucial cuando se trata de información pública, de modo que esta se pueda ser compartida externamente (ciudadanos y empresas) de modo gratuito y en portales públicos. Finalmente, Glassey (2017) considera que la transparencia hace que un sistema o una organización concede a terceros el acceso a sus individuos internos como externos. (Matheus y otros, 2021) (Shanab & Shehabat, 2018) (Glassey, 2017)

En resumen, la transparencia es un indicador de mucha importancia en un gobierno democrático que permite a los ciudadanos valorar la calidad de su trabajo, pues cuentan con la información disponible para su completa revisión. El factor administrativo, conlleva una agilización de actividades para favorecer tanto a individuos internos como externos. En lo social, se caracteriza por incluir a todos los ciudadanos, brindando una excelente atención en cuanto a los trámites administrativos. (Gerónimo, 2023)

A su vez, con respecto a la cuarta dimensión económica, Katz (2009) aseveró que incluyen la posibilidad de reducir costos de materiales requeridos para atender a ciudadanos, así como la gestión de servicios, y la posibilidad de acrecentar ingresos por recaudación fiscal.

Gestión administrativa

En alusión a las teorías asociadas a la variable gestión administrativa, se trata de un componente esencial de la administración, y factor aglutinador y sistémico, que es sostén del progreso institucional, social, económico y tecnológico en los más recientes años. Es así como la gestión administrativa posee cuatro pilares esenciales: planificación, organización, dirección y control (González et al., 2020).

En paralelo, Peña et al., (2022) manifestaron que se centra en emplear los recursos de forma coordinada y eficiente. Por tal razón todas las funciones (planificación, organización, dirección, coordinación y control) son organizadas para que puedan ser dirigidas y controladas con un manejo adecuado.

De igual manera, Andi et al., (2018) proclamó que la gestión es una práctica social para implementar planes para alcanzar las metas organizacionales (p. 336). Asimismo, Kabiru et al., (2018) aseveraron que las instituciones estatales son organizaciones que se crean para perseguir un conjunto de metas y objetivos. Las funciones de gestión, que incluyen la planificación, la organización, la dirección, y también el control, son importantes para ser útil a una organización en la consecución de sus metas.

Dimensiones de la gestión administrativa

En resumen, la gestión administrativa se centra en aprovechar de modo efectivo y eficiente los recursos disponibles para dar cumplimiento a las metas de la organización. Acorde a lo indagado, se tomó como autor principal a González et al., (2020) pues abarca una definición precisa de la gestión administrativa, además de este se extrajeron las siguientes dimensiones: planificación, organización, dirección y control, las cuales coinciden también con las ideas de los otros autores mencionados.

En cuanto a la primera dimensión planificación, esta se trata de la primera función administrativa se encarga de definir metas, establecer recursos y actividades que tendrán lugar en un determinado tiempo González et al., 2020. Además, contiene la formulación de acciones para lograr resultados de acuerdo con las metas planteadas, es una decisión a futuro, por tal motivo debe ser dinámica, continua y flexible (Jaya et al., 2022). Asimismo, Kabiru et al., (2018) agregaron que permite estipular el modo más económico, eficaz y eficiente de aprovechar los recursos para conseguir el objetivo del negocio. Finalmente, Andi et al., (2018) acotaron que permite seleccionar actividades, determinar objetivos, políticas y programas que se ejecutan en una organización.

Con respecto a la segunda dimensión organización, se basa en distribuir los recursos de carácter material, financiero, humano, tecnológico y de información, para ejecutar el trabajo, y de este modo conseguir las metas planificadas (González et al., 2020). En paralelo, Hasan (2020) acotó que “organizar es todo el proceso de agrupar personas, herramientas, tareas, responsabilidades y autoridad de manera que se cree una organización que pueda moverse como un todo en el contexto de la consecución de los objetivos que se han determinado” (p. 357).

En tanto, Andi et al., (2018) destacaron lo siguiente que es “una acción para recopilar y organizar todos los recursos necesarios, incluidos los recursos humanos, para que los trabajos específicos requeridos puedan implementarse como objetivos organizacionales” (p. 337).

Con referencia a la tercera dimensión dirección, se basa en la inclusión de estrategias para cumplir los objetivos planteados, poniendo en práctica: liderazgo, motivación y comunicación (González et al., 2020). También, Andi et al., (2018) precisaron que “es una acción para administrar a todos los miembros de la organización para idear y lograr metas basadas en planes gerenciales y esfuerzos organizacionales” (p. 337).

Con respecto a la cuarta dimensión control, aquí se coteja que las tareas planteadas se encuentren alineadas con las tácticas planteadas, con el afán de dar solución a cualquier inconveniente y valorar los resultados, para conseguir una

excelente toma de decisiones (González et al., 2020). A su vez, Andi et al., (2018) sostuvieron que favorece en la valoración del “logro de los objetivos organizacionales contra el estándar organizacional” (p. 337).

De modo que se realiza la evaluación de calidad en todos los sentidos y detecta aquellas desviaciones reales del plan de la institución, procurando un rendimiento de calidad alta y frutos satisfactorios mientras se conserva un ambiente sin problemas y ordenado. Esta incorpora la administración de la información, la evaluación del rendimiento y la práctica de procedimientos correctivos. (Edwards, 2018)

En resumen, en la planificación se definen aquellas acciones y recursos que será aprovechados para dar cumplimiento a los propósitos de la entidad. En la organización se tiene que agrupar todos los recursos disponibles de modo que los objetivos puedan cumplirse. En la dirección se debe poner en práctica el liderazgo para administrar de forma adecuada los recursos y estos se mantengan firmes en hacer cumplir los objetivos. Y en el control se debe de verificar que todos los logros obtenidos se hayan dado conforme al plan inicial, asegurando de esta manera la calidad del proceso.

También fue necesario abordar los enfoques científicos relacionados a las variables indagadas, a saber, tecnologías de la información y comunicación y gestión administrativa.

Por tal motivo se presenta la Teoría de la Gobernanza de la Ciudad Inteligente que no solo se trata de tecnología, sino también de reorganizar la colaboración entre una variedad de actores. La introducción de nuevas herramientas para la colaboración abierta en el dominio público está cambiando rápidamente el modo en que se organiza la acción colaborativa.

Estas tecnologías reducen drásticamente los costos de transacción para la colaboración masiva y así facilitan nuevas formas de colaboración que se puede llamar “gobierno abierto”: nuevas formas innovadoras de acción colectiva destinadas a resolver problemas complejos de política pública, contribuir al conocimiento público o reemplazar formas tradicionales de prestación de servicios públicos. Estas formas organizativas innovadoras, abiertas y

colaborativas en las ciudades parecen apuntar no solo a una amplia variedad de actores conectados digitalmente, sino también a un papel fundamentalmente diferente y más invisible del gobierno en estos arreglos. (Meijer et al., 2019)

En cuanto a la Teoría del Gobierno Abierto, esta se ha asociado estrechamente con la innovación para el desarrollo inclusivo. Estas dos áreas de práctica e investigación han convergido entorno a mecanismos similares destinados a lograr resultados de desarrollo inclusivos que incluyen: interacción abierta entre el gobierno, tecnólogos y usuarios finales en el diseño de políticas y servicios; enfoques abiertos y orientados al mercado para la provisión de servicios públicos y la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía; y un papel central para los TICs en el progreso de políticas y actividades de innovación. Se argumenta, sin embargo, que una adopción acrítica de prácticas abiertas y orientadas a las TIC corre el riesgo de transferir la responsabilidad y la confianza en la gobernanza y los resultados del desarrollo a empresas de redes globales y nacionales que en gran medida no rinden cuentas. (Plantinga y Adams, 2021)

En cuanto a la Teoría Científica de la Administración, Taylor basó su sistema en estudios del tiempo de la línea de producción. No confió en las tácticas de trabajo tradicionales, si no que examinó y cronometró una serie de movimientos de los colaboradores mientras realizaban varios trabajos. Utilizando el estudio de tiempos, dividió cada trabajo en componentes y diseñó el mejor y más rápido método para ejecutar cada componente. Asimismo, motivó a los empleadores a pagar a los empleados con mayor producción una tarifa más elevada que a otros empleando una tarifa "científicamente correcta" que provee beneficios a los trabajadores y a la organización. De modo que, se instó a los empleados a superar su desempeño anterior para conseguir una paga mayor. Esta iniciativa recibió el nombre de tasa diferencial. (Paramboor y Burhan, 2018)

En cuanto a la Teoría Funcional de Henry Fayol, esta es aplicable en todas las organizaciones sin importar la cuantía de empleados. El principio establece que el trabajo debe dividirse entre las personas que son capaces de hacer el trabajo y no sobrecargarse a otros. Este principio también denota que, el trabajo no debe diluirse dando el mismo trabajo a demasiadas personas. Ayuda a garantizar el

aprovechamiento adecuado de la fuerza laboral, los mantiene concentrados y laboriosos. (Goodwin et al., 2017)

2.2. Antecedentes

Internacionales

Gerónimo (2023)

Las tecnologías de información y comunicación y la gestión administrativa en una ODPE, Huaraz 2022. Esta investigación tuvo como propósito principal determinar la relación entre las tecnologías de la información y comunicación y la gestión administrativa en una ODPE, Huaraz 2022. En la parte metodológica, el trabajo se realizó con un enfoque cuantitativo, de tipo básica, de característica no experimental, corte transversal y nivel correlacional, estudiando a una población de 157 trabajadores y contemplando una muestra (probabilística estratificada) de 112 trabajadores; se empleó como técnica la encuesta y el instrumento fue el cuestionario con una escala ordinal de tipo Likert, que fue validado por el juicio de 3 expertos y su confiabilidad con un piloto de 20 trabajadores, usando para ello el estadístico Alfa de Cronbach, consiguiendo un puntaje de 0.719 en el análisis de tecnologías de información y comunicación y 0.736 al examinar la gestión administrativa, de modo que ambos instrumentos fueron válidos para su aplicación. Los resultados muestran una relación de significancia alta entre las TIC y la gestión administrativa. Se concluyó que hay relación entre las TIC y la gestión administrativa en una ODPE Huaraz 2022, debido a que la significancia resultó ser 0.000 y el valor Rho de Spearman se situó en 0.724.

Caballero, Anticona, Risco, y Rojas (2019),

Gestión del conocimiento y las TIC en la productividad laboral de funcionarios del sector público del Perú. Su objetivo fue determinar la incidencia de la gestión del conocimiento y las TIC en la productividad de los funcionarios públicos de los observatorios socio económico laborales del Perú. Se realizó una investigación con enfoque cuantitativo, no experimental y correlacional causal. La población estuvo conformada por 51 funcionarios

públicos responsables de la conducción de un observatorio regional del Perú. Se empleó la encuesta como técnica de recolección. Se aplicaron 3 instrumentos, los cuales fueron validados por juicio de expertos y se verificó la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos fueron procesados con el software estadístico SPSS versión 26. Se utilizaron modelos de regresión logística ordinal. La gestión del conocimiento, las tecnologías de la información y comunicación incidirían en un 51,8% en la productividad de los funcionarios públicos de los observatorios socio-económicos laborales en las regiones. Asimismo, la gestión del conocimiento y las TIC inciden en las dimensiones técnica, económica y social de la productividad laboral en un 48,8%, 54,7% y 43,1% respectivamente. Se concluyó que la gestión del conocimiento es un conjunto de procesos. La gestión del conocimiento, las TIC presentan una alta incidencia en la productividad de los funcionarios públicos de los observatorios socio económicos laborales en las regiones del Perú. Cabe destacar que vincular las TIC con la gestión del conocimiento incrementaría las posibilidades de éxito en la gestión del sector público. Originalidad/valor: Esta investigación se distingue porque analiza los procesos de gestión del conocimiento y las TIC en las dimensiones de la productividad laboral de funcionarios públicos de los observatorios socio-económico laborales. Por otro lado, sienta precedentes para futuras investigaciones.

Chuzon (2023),

Modelo de gestión de servicios como soporte en la administración de incidencias de tecnologías de la información en el contexto de la Sunarp – región Oriente. Hoy en día podemos encontrar metodologías, estándares y marcos de trabajo referentes a la gestión de servicios de tecnologías de la información (TI) que surten un efecto positivo en las entidades que lo aplican, comprobando que los procesos alcanzan, en sus usuarios, niveles de calidad o satisfacción mucho mayores a través de la mejora continua. Este estudio tiene como objetivo general establecer un modelo de gestión de servicio para contribuir al soporte de la SUNARP – Zona oriente, apoyándose en marcos

de referencia y estándares vigentes, con la finalidad de mejorar las atenciones de incidencia y contribuir con el logro de los objetivos de la Unidad de Tecnologías de la Información (UTI) y de la entidad. La metodología de la presente investigación tiene carácter cuantitativo, un nivel descriptivo- propositivo y también cuenta con un diseño no experimental; su población fue de carácter censal y la conformaron el personal de la UTI y los trabajadores de las unidades organizativas de apoyo, quienes fueron los actores principales de este modelo, para esto se elaboraron encuestas y cuestionarios con preguntas dicotómicas. El resultado obtenido destaca la elaboración de un modelo de gestión de servicios como soporte en la administración de incidencias de TI, compuesto por los procesos de gestión de incidencias, de entrada y transversales de mejora de proceso. Para finalizar, es preciso recalcar que el modelo antes mencionado fue sometido a juicios de expertos, teniendo como resultados un alto nivel de confiabilidad (0.72) y una validez 0.96, lo que da entender que es válido por su contenido.

Nacionales

Jorda (2020)

En su tema “Factores de crecimiento económico en los países en desarrollo: el papel de las TICs”. El objetivo fue el análisis del impacto de las TIC en el crecimiento del pbi/cápita si está o no condicionado por la interacción de las variables TIC con otros factores. La metodología que utilizó consistió en hacer un análisis de regresión para medir el peso que tienen dichos constructos en el crecimiento económico de los países de la muestra. Sus resultados en 4 factores, que representan un 75% de la varianza acumulada, con un parámetro KMO de 0,776, un determinante igual a 3,46E-005 y unas comunalidades superiores a 0,775 (Anexo 1). En conclusión manifiesta que la utilización de una muestra extensa constituida por 90 países en desarrollo en sí es una contribución; porque todavía existen muy pocos estudios sobre este tipo de países realizados con muestras de este tamaño, y que investiguen sobre la introducción de las TICs y los factores que influyen positivamente en el crecimiento del pbi/cápita. En el que concluye diciendo, el factor TICs, se ha revelado como una pieza clave en el desarrollo de la

globalización ya que constituye la tecnología esencial que permite sincronizar las actividades dispersas por el mundo.

Franciskovic, Hamann, & Miralles (2021)

Con el tema, “Las TICs, una oportunidad de participación ciudadana en los gobiernos subnacionales”, su objetivo dio a conocer que el gobierno digital debe ser como una plataforma tecnológica institucional que convierta los datos gubernamentales en datos abiertos para permitir su uso, protección y colaboración por parte de los ciudadanos en los procesos de decisión pública, rendición de cuentas y mejoramiento de los servicios públicos. Los resultados obtenidos fueron con mayor frecuencia juntas vecinales (12 veces), presupuesto participativo (9 veces) y audiencia pública para la rendición de cuentas (5 veces). Con respecto a los canales de gobierno electrónico, los más citados por los entrevistados fueron las redes sociales (23 veces), el WhatsApp (13 veces), el aplicativo móvil (9 veces) y las llamadas telefónicas (9 veces). Concluye que hay dos actores, el ciudadano y los gobiernos subnacionales. Los gobiernos subnacionales funcionan y se organizan para permitir, aprovechar, utilizar y responder a la sociedad civil que pretende participar en la gestión pública a través del uso de las TICs. Los gobiernos subnacionales buscan acercar a los ciudadanos a la administración, agilizando y dando a conocer los procesos a través de las TIC.

Moreyra y Hidalgo (2020)

En su trabajo, “Gobierno electrónico en el Ecuador”; manifiesta que debe haber estrategias de banda ancha, por parte de las entidades que conforman la Administración Pública Central del Estado, generando una mejora en la eficiencia y optimización de los recursos públicos, controlados a través de la interoperabilidad. El objetivo de este artículo es analizar la situación actual de la implementación del gobierno electrónico en el Ecuador. Su estudio fue descriptivo, que garantiza el cumplimiento de los objetivos a través del método científico. La revisión bibliográfica sobre la situación actual del gobierno electrónico en el contexto internacional y nacional. Resultados en

el que, el gobierno electrónico ecuatoriano ha tenido crecimiento positivo según el Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021 (2018a), superando en el año 2018 la media mundial de 0.55 del Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (EGDI) de Naciones Unidas, y la media regional de 0.59, alcanzando un valor de 0.613, ocupando el puesto 84 dentro de los 193 países asociados.

Locales

Mejia (2023)

Con el tema Gestión administrativa y la calidad del servicio en el GAD Municipal de Pangua en el periodo 2019-2023 y el objetivo de analizar la gestión administrativa y la calidad del servicio del GAD Municipal de Pangua en el periodo administrativo 2019-2023; a través un análisis situacional y de indagación directa a los actores involucrados. Se realizó bajo los ejes temáticos de Gestión Administrativa y Calidad de Servicio, entendiendo que el propósito final y esencial del sector público es la calidad de servicio. La metodología se basó en el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, realizada con visitas in situ a los departamentos pertenecientes al GAD municipal del cantón y sus parroquias, se aplicó encuestas a una muestra de 377 personas pertenecientes a las parroquias del cantón y 6 jefes departamentales. Los resultados reflejados en cuanto a la Gestión Administrativa son aceptables en un 73.44% y la Calidad de Servicio es admitido en un 88.72% de la población general del cantón; sin embargo, el 11.28% esta insatisfecho con la gestión administrativa y el 26.56% está en desacuerdo con la calidad de servicio que brinda la municipalidad, por lo tanto, existe una brecha que se sugiere fortalecer el comportamiento del capital humano profundizando el conocimiento de la función pública que permita interiorizar su importancia. Para lo cual se propone un plan de capacitación que eleve los criterios de calidad de servicio en el GAD Pangua.

Cardenas (2023)

Con el tema Fortalecimiento de la Gestión Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pujilí. Lograr una adecuada gestión

en las organizaciones es un reto que cada día se hace más exigente sea por la naturaleza de los negocios, por la competitividad que se debe asegurar de los mismos y por las nuevas exigencias generadas en los mercados. Para el sector municipal se identifica la necesidad de implementar una metodología que permita fortalecer el desarrollo de la estrategia, siendo oportuno para la toma de decisiones, planteamiento, ejecución y seguimiento de acciones que facilita el cumplimiento de objetivos a través de la medición de indicadores claves de desempeño que están alineados a metas alcanzables y cuantificables; este proyecto tiene respuesta en la implementación del modelo Balanced Scorecard, cuyo propósito es el de soportar e impulsar el crecimiento de empresas basado en una acertada gestión para lograr la estrategia organizacional. Concluye para el sector municipal se identifica la necesidad de implementar una metodología para la innovación de sus procesos y el uso de las tecnologías de información y comunicación.

2.3. Definición de términos básicos

En términos generales, la contribución de las TIC en la gestión administrativa pública está materializada por cuatro dimensiones: social, administrativa, transparencia y económica. (Katz, 2009)

TICs. - Las TIC son la creación educativa de esta era y permiten tanto a docentes como a estudiantes cambios determinantes en el quehacer diario del aula y en su proceso de enseñanza-aprendizaje. (Gallardo y Buleje, 2010)

De la misma manera, Tello (2011) menciona que las Tecnologías de la Información y de la Comunicación es un término que explora toda forma de tecnología usada para crear, almacenar, intercambiar y procesar información en sus varias formas, tales como datos, conversaciones de voz, imágenes fijas o en movimiento, presentaciones multimedia y otras formas. Según (Miguel Alejandro Cruz Pérez, 2019)

Municipio: Es una división territorial y una entidad administrativa de nivel local, constituida por territorio, población y poderes públicos. En este sentido, es un ente organizativo dentro del Estado que goza autonomía gubernamental y administrativa, cuya función es gestionar los intereses de una comunidad y dar

solución a sus problemas. La palabra proviene del latín *municipium*. Según (Significados, 2022)

Concepto de información: Las tecnologías de la información son esenciales en cualquier tipo de actividad ya que, a nivel social, económico, cultural, o laboral, estar informado y comunicarse significa estar actualizado sobre conceptos y noticias de importancia. La información es poder, es una frase que resume la importancia de estar bien informado. Todo ello proporciona un conocimiento crítico y una capacidad para versar sobre temas y teorías destacados. Según (Peiró, 2020)

La gestión pública: “La gestión pública es indispensable para la construcción de sociedades igualitarias y equitativas y es aquí donde reside la inigualable función que esta tiene. La gestión pública está enfocada en la administración eficiente de todos los recursos con los que cuenta una nación, con la finalidad de dar respuesta a las demandas de sus habitantes, a la vez que garantizar el desarrollo del país”. Según (UNIR, 2021)

Proceso administrativo: “El proceso administrativo es el conjunto de fases sucesivas que persigue la satisfacción de los objetivos institucionales. También puede ser la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales”. Según (GESTIOPOLIS, 2021)

Planificación: La planificación es la primera función administrativa porque sirve de base para las demás funciones. Esta función determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben cumplirse y que debe hacerse para alcanzarlos. La planificación comienza por establecer los objetivos y detallar los planes necesarios para alcanzarlos de la mejor manera posible. Según (Universidad Santa María, 2012)

Control: “El control interno ha sido reconocido como una herramienta para que la dirección de todo tipo de organización, obtenga una seguridad razonable para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y esté en capacidad de informar sobre su gestión a las personas interesadas en ella, la Administración Pública es la institución integrada por los organismos que conforman la Rama Ejecutiva del Poder”. Según (Organización y Dirección de Empresas, 2016)

CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 Hipótesis.

3.1.1. Hipótesis general

La Tecnología de la información y comunicación inciden de manera directa y significativa en los procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador, 2023.

3.1.2. Hipótesis específicas:

1. La dimensión social de las TICs inciden de manera directa y significativa en los procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador.
2. La dimensión administrativa de las TICs inciden de manera directa y significativa en los procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador.
3. La dimensión de la transparencia de las TICs inciden de manera directa y significativa en los procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador.
4. La dimensión económica de las TICs inciden de manera directa y significativa en los procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador.

3.2 Tipo de estudio y diseño de contrastación.

Aplicada

La investigación estuvo orientada a lograr un nuevo conocimiento destinado a solucionar problemas prácticos. Se intenta solucionar problemas técnicos, tiene

como objetivo la transformación de la realidad creando nuevas tecnologías, productos el énfasis del estudio está en la resolución práctica de problemas se centra específicamente en cómo se pueden llevar a la práctica las teorías generales. Su motivación va hacia la resolución de los problemas que se plantean en un momento dado.

Tipo de estudio

La investigación se orientó al conocimiento de la realidad tal como ésta se presentan en una determinada situación espacio temporal dado. La investigación descriptiva se encarga de puntualizar las características de la población que está estudiando. Esta metodología se centra más en el “qué”, en lugar del “por qué” del sujeto de investigación. En otras palabras, su objetivo es describir la naturaleza de un segmento demográfico, sin centrarse en las razones por las que se produce un determinado fenómeno.

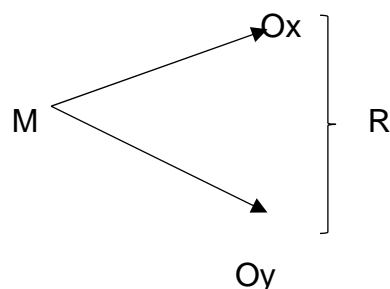
Hernández, Fernández, y Baptista, (2014), exponen:

Los estudios descriptivos indagan acerca de los elementos característicos que poseen los individuos, grupos poblacionales, comunidades u otros fenómenos motivos de estudio, con el fin de determinar y describir su comportamiento y correlacional porqué la intención fue describir o sustentar la asociación entre dos o más variables significativas, a través de coeficientes de correlación, los cuales son índices matemáticos que brindan información respecto al nivel e intensidad asociativa entre dos o más variables.

Diseño de contrastación de hipótesis

Correspondió un diseño no experimental, de corte transversal pues no se busca manipular o intervenir en la actuación de las variables objeto de a tratar, sólo se recogerá información tal cual se presenta en un determinado momento.

Esquemmatizándose de la siguiente manera:



Donde:

M : Muestra

Ox : Variable Tecnologías de la información y comunicación

Oy : Variable Gestión administrativa

R : Relación entre variables.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Tamayo (2007) establecieron “La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p.67).

La Población de estudio estuvo constituida por 10 administrativos y 60 empleados públicos del GAD Municipal del cantón La Maná provincia de Cotopaxi Ecuador (ver tabla 1)

Tabla 1

Población del GAD Municipal cantón La Maná.

Categorías	Nº de trabajadores
Administrativos	10
Empleados Públicos	60
Total	70

Muestra

La muestra de la presente investigación fue todo el universo determinado en cuanto a los administrativos y empleados públicos, pues se recurre a la muestra intencional por convenir al interés de la investigación.

Muestreo

Carrasco. (2019) precisa. Es la técnica que nos permite seleccionar muestras adecuadas de una población de estudio” para el estudio se empleó el muestreo no probabilístico, por considerarse a todos los elementos de la población, en este caso se aplicó el cuestionario a los 10 administrativos y 60 empleados públicos en su puesto de trabajo del GAD Municipal del cantón La Maná provincia de Cotopaxi Ecuador.

3.4 Métodos, técnicas e instrumentos

Métodos

Método deductivo

Este método contribuirá para recopilar información relacionada con el uso de las TICs en el GAD Municipal de La Mana y su incidencia en los procesos de gestión administrativa y poder llegar a particularidades, como es conocer el estado en que se encuentra la institución y como provee los servicios al usuario.

Método inductivo

Este método permitió conocer el escenario donde se realizó la ejecución del presente trabajo de tesis, en el que se pudo establecer como es la interacción entre los empleados de la institución y los programas tecnológicos utilizados actualmente en el GAD Municipal de La Mana, lo cual permitió establecer conclusiones generales.

Técnicas

Según Bernal (2016), en la ejecución del trabajo se emplearán las siguientes técnicas:

Documental, Que, permitieron revisar, analizar y cuestionar la literatura de los textos, revistas e informes técnicos y administrativos y en artículos científicos; esta información fue compilada utilizando la ficha bibliográfica.

Encuesta, Es un procedimiento de la investigación, la cual consiste en obtener información de las personas encuestadas, mediante el uso de cuestionarios, diseñados en forma previa para la obtención de información específica (Bernal, 2016).

Técnica que fue empleada en la recopilación de los datos mediante un cuestionario dirigido a la unidad de análisis de la muestra por investigar, la elección de esta técnica nos facilitó la recolección de datos cuantitativos y cualitativos derivados del muestreo.

Instrumentos

Falcón y Herrera (2005) refieren A los dispositivos o formatos (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información (p. 12). Empleándose:

Fichas bibliográficas, Se utilizó en la registración de la información de la literatura de las variables.

Libreta de apuntes, Se utilizó para el registró de las ocurrencias y/o situaciones en el lugar y momento de la ejecución del proyecto.

Cuestionario, se empleó dos cuestionarios con 17 y 26 preguntas para cada variable en estudio, en escala de Likert: Nunca (1), Casi nunca (2) A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

3.5 Procesamiento y análisis

Procesamiento

Después de aplicarse la encuesta al grupo de estudio se procedió a tabular los datos en hojas Excel para luego importarlas al Programa SPSS y obtener las tablas de frecuencias absolutas y relativas, el P- valor, el coeficiente de correlación Rho

de Spearman utilizado para variables categóricas, para luego ser sometido al análisis.

Análisis

Se empleó el análisis estadístico descriptivo e inferencial, en base a los coeficientes e indicadores y tablas de frecuencia que nos permitieron determinar como la Tecnología de la información y comunicación incidieron en los procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador, 2023.

3.6 Confiabilidad del instrumento

Para la confiabilidad del instrumento se tomó la implementación de una prueba piloto compuesta por diez colaboradores del GAD Municipal del cantón La Maná provincia de Cotopaxi Ecuador, mediante la utilización del coeficiente Alfa de Cronbach que midió la consistencia interna de la prueba y su aplicación en otra realidad que deberían resultar iguales o parecidas las respuestas.

Hernandez, Fernandez, y Baptista, (2014)

De acuerdo con las instrucciones de los autores los resultados del cálculo del coeficiente se pueden apreciar mediante la siguiente escala de valores que para los niveles de 0,53 a menos tenemos una confiabilidad débil, de 0,54 a 0,59 Confiabilidad baja, de 0,60 a 0,65 Confiable, de 0,66 a 0,71 Muy confiable, de 0,72 a 0,99 Excelente confiabilidad 1,0 Confiabilidad perfecta.

Los resultados de la prueba piloto producto de la aplicación al cuestionario elaborado en escala de Likert, para medir los datos de la variable tecnologías de la Información y comunicación TICs mediante el cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach resultó 0.817 para las diecisiete preguntas. Niveles de excelente confiabilidad, aceptables para el desarrollo de la investigación. Para la variable gestión administrativa resultó con un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,908 con excelente confiabilidad, para las veintiséis preguntas

Tabla 2

Fiabilidad de Variable TICs.

Alfa de Cronbach	N de elementos
.817	17

Fuente: Prueba Piloto

Tabla 3

Fiabilidad Variable Gestión Administrativa.

Alfa de Cronbach	N de elementos
.908	26

Fuente: Prueba Piloto

3.7 Variables y operacionalización.

Variable 1: Tecnologías de la información y comunicación (TICs)

Definición conceptual

Son el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos (texto, imagen, sonido,) (Belloch, s.f, p. 1)

Definición operacional

Los datos para la variable TICs fueron logrados mediante la aplicación de la técnica de la encuesta con un cuestionario de 17 preguntas en escala de Likert, a los 10 administrativos y 60 empleados públicos que laboran en el cantón La Mana, provincia de Cotopaxi, Ecuador, 2023. (ver tabla 1)

Dimensiones

Social

Indicadores: Trámites administrativos, Relación Gobierno comunidad.

Administrativa

Indicadores: Simplificación de procesos. Agilización de Imagen.

Transparencia

Indicadores: Información libre. Participación ciudadana.

Económico

Indicadores: Costos materiales. Recaudación fiscal.

Tabla 4

Dimensiones, indicadores, ítems y escala de la variable TICs.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala valorativa	
			Puntaje Mínimo	Puntaje Máximo
Social	Trámites administrativos. Relación Gobierno comunidad.	1, 2, 3, 4, 5, 5		25
Administrativa	Simplificación de procesos. Agilización Imagen.	6, 7, 8, 9, 10, 11, 6		30
Transparencia	Información libre. Participación ciudadana.	12, 13, 14, 3		15
Económico	Costos materiales. Recaudación fiscal.	15, 16, 17. 3		15
Total, Puntaje Escala Valorativa			17	85

Fuente: Cuestionario

Variable 2: Gestión Administrativa

Definición conceptual

La gestión administrativa se trata de un componente esencial de la administración, y aspecto gestión aglutinador y sistémico, que es soporte del progreso empresarial, económico, social y tecnológico en las últimas la gestión administrativa contempla cuatro funciones esenciales: planificación, organización, dirección y control (S. González et al., 2020). (ver tabla 2)

Definición operacional

Los datos para la variable gestión administrativa fueron obtenidos mediante la aplicación de la técnica de la encuesta con un cuestionario de 25 preguntas en escala de Likert, a los 10 administrativos y 60 empleados públicos que laboran en el cantón La Mana, provincia de Cotopaxi, Ecuador, 2023.

Dimensiones

Planificación

Indicadores: Metas. Recursos. Actividades. Toma de decisiones.

Organización

Indicadores: Materiales, financieros, humanos.

Dirección

Indicadores: Liderazgo, motivación, comunicación.

Control

Indicadores: Verificación, evaluación.

Tabla 5.***Dimensiones, indicadores, ítems y escala de la variable gestión administrativa.***

Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Escala valorativa	
			Puntaje Mínimo	Puntaje Máximo
Planificación	Metas	18, 19, 20, 21, 22,	5	25
	Recursos			
	Actividades			
Organización	Materiales	23, 24, 25, 26, 27, 28,	7	30
	Financieros			
	Humanos			
Dirección	Liderazgo	29, 30, 31, 32, 33, 34,	6	30
	Motivación			
	Comunicación			
Control	Verificación	35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42.	8	40
	Evaluación			
Total, Puntaje Escala Valorativa			26	125

Fuente: Cuestionario.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

Para el objetivo general: Determinar como la Tecnología de la información y la comunicación inciden en los procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador, 2023.

Tabla 6

Incidencia de las TICs en la Gestión Administrativa.

Nivel	TICs			Gestión Administrativa			
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%	
Alta	63 a 85	39	55.7	92 a 125	41	58.6	
Media	40 a 62	19	27.2	58 a 91	19	27.1	
Baja	17 a 39	12	17.1	25 a 57	10	14.3	
Totales		70	100.0			70	100.0

Fuente: Encuesta.

Las tecnologías de la información y la comunicación tuvieron un desempeño de nivel alto con el 55,7% de las respuestas, para el nivel medio con el 27,2% y para el nivel bajo con el 17,1% de los colaboradores con una incidencia en los proceso de gestión administrativa también de nivel alto con el 58,6%, para el nivel medio con el 27,1% y para el nivel bajo con el 14,3% de acuerdo a las contestaciones de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador, 2023, siendo las tics un instrumento moderno que acelera los procesos informáticos para la toma de decisiones con el objeto de beneficiar a la población.

Prueba de hipótesis para el objetivo general: La Tecnología de la información y comunicación inciden de manera directa y significativa en los procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador, 2023.

Las tecnologías de la información y la comunicación tuvieron una incidencia de manera directa y significativa en los procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Mana de Ecuador, afirmación que la sustentamos con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,628 con una significación bilateral de 0,000 de acuerdo a los datos observados para el período del 2023. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis de trabajo para el objetivo general.

Tabla 7

Correlación entre las variables TICs y Gestión Administrativa.

Rho de Spearman		TICs	Gestión Administrativa
	Coeficiente de correlación	1.000	,628**
TICs	Sig. (bilateral)		0.000
	N	70	70
	Coeficiente de correlación	,628**	1.000
Gestión Administrativa	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	70	70

Fuente: Encuestas

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Para el objetivo específico 1: Determinar como la dimensión social de las TICs inciden en los procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador, 2023.

Tabla 8

Incidencia de la dimensión social en la gestión administrativa.

Nivel	Social			Gestión Administrativa		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alta	19 a 25	51	72.9	92 a 125	41	58.6
Media	12 a 18	14	20.0	58 a 91	19	27.1
Baja	5 a 11	5	7.1	25 a 57	10	14.3
Totales		70	100.0			70 100.0

Fuente: Encuesta.

La dimensión social de la variable tics que comprendió el análisis de los indicadores sobre los trámites administrativos, la relación del gobierno y la comunidad, tuvieron contestaciones de nivel alto con el 72,9% para el nivel medio con el 20,0% y para el nivel bajo con el 7,1% con una incidencia en los procesos de gestión administrativa también de nivel alto con el 58,6%, para el nivel medio con el 27,1% y para el nivel bajo con el 14,3% de acuerdo a las contestaciones de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador, 2023.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 1: La dimensión social de las TICs inciden de manera directa y significativa en los procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador.

Esta incidencia de manera directa y significativa de la dimensión social en los procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador, los comprobamos con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,643 con una significación bilateral de 0,000 de acuerdo a las respuestas de los colaboradores. En consecuencia, aceptamos la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 1.

Tabla 9

Correlación entre Dimensión Social y Gestión Administrativa.

Rho de Spearman		Social	Gestión Administrativa
Social	Coeficiente de correlación	1.000	,643**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	70	70
Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	,643**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	70	70

Fuente: Encuestas

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Para el objetivo específico 2: Determinar como la dimensión administrativa de las TICs inciden en los procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador, 2023.

Tabla 10

Incidencia de la dimensión administrativa en la gestión administrativa.

Nivel	Administrativa			Gestión Administrativa			
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%	
Alta	22 a 30	45	64.3	92 a 125	41	58.6	
Media	14 a 21	16	22.8	58 a 91	19	27.1	
Baja	6 a 13	9	12.9	25 a 57	10	14.3	
Totales		70	100.0			70	100.0

Fuente: Encuesta.

La dimensión administrativa que analizó los indicadores sobre la simplificación de procesos y la agilización de la Imagen, tuvieron respuestas de nivel alto con el 64,3% para el nivel medio de 22,8% y para el nivel bajo con el 12,9% con una incidencia en los procesos de gestión administrativa también de nivel alto con el 58,6%, para el nivel medio con el 27,1% y para el nivel bajo con el 14,3% de acuerdo a las contestaciones de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador, 2023.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 2: La dimensión administrativa de las TICs inciden de manera directa y significativa en los procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador.

La dimensión administrativa que analizó los indicadores sobre la simplificación de procesos y la agilización de Imagen, tuvieron una incidencia directa y significativa de los tics en la gestión administrativa, afirmación que la confirmamos con el cálculo

del coeficiente Rho de Spearman de 0.668 con un nivel de significancia de 0,000 de las contestaciones de los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador. estas afirmaciones nos llevaron a la aceptación de la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 2.

Tabla 11

Correlación entre Dimensión Administrativa y Gestión Administrativa.

	Rho de Spearman	Administrativa	Gestión Administrativa
	Coeficiente de correlación	1.000	,668**
Administrativa	Sig. (bilateral)		0.000
	N	70	70
	Coeficiente de correlación	,668**	1.000
Gestión Administrativa	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	70	70

Fuente: Encuestas

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Para el objetivo específico 3: Determinar como la dimensión de la transparencia de las TICs inciden en los procesos de gestión administrativa Para el objetivo específico 2: del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador, 2023.

Tabla 12

Incidencia de la dimensión transparencia en la Gestión Administrativa

Nivel	Transparencia			Gestión Administrativa		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alta	11 a 15	44	62.9	92 a 125	41	58.6
Media	7 a 10	18	25.7	58 a 91	19	27.1
Baja	3 a 6	8	11.4	25 a 57	10	14.3
Totales		70	100.0	70		100.0

Fuente: Encuesta.

La dimensión de la transparencia que midió los indicadores de la Información libre y de la participación ciudadana, tuvieron un desempeño de nivel alto para las respuestas del 62,9% para el nivel medio con el 25,7% y para el nivel bajo con el 11,4% con una incidencia en los procesos de gestión administrativa también de nivel alto con el 58,6%, para el nivel medio con el 27,1% y para el nivel bajo con el 14,3% de acuerdo a las contestaciones de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador, 2023.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 3: La dimensión de la transparencia de las TICs inciden de manera directa y significativa en los procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador.

La dimensión transparencia de los tics tuvo una incidencia de manera directa y significativa en la gestión administrativa mediante el cálculo del coeficiente Rho de

Spearman de 0,651 con un nivel de significación bilateral de 0,000 de las respuestas de los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador. Procediendo a la aceptación de la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 3.

Tabla 13

Correlación entre Dimensión Transparencia y Gestión Administrativa.

Rho de Spearman		Transparencia	Gestión Administrativa
Transparencia	Coeficiente de correlación	1.000	,651**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	70	70
Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	,651**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	70	70

Fuente: Encuestas

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Para el objetivo específico 4: Determinar como la dimensión económica de las TICs inciden en los procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador, 2023.

La dimensión económica que analizó los indicadores sobre los costos materiales y la recaudación fiscal, tuvo un desempeño de nivel alto con el 60,0% de las respuestas, para el nivel medio con el 24,3% y para el nivel bajo con el 15,7% con una incidencia en los procesos de gestión administrativa también de nivel alto con el 58,6%, para el nivel medio con el 27,1% y para el nivel bajo con el 14,3% de acuerdo a las contestaciones de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador, 2023.

Tabla 14***Incidencia de la dimensión económica en la Gestión Administrativa.***

Nivel	Económica			Gestión Administrativa		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alta	11 a 15	42	60.0	92 a 125	41	58.6
Media	7 a 10	17	24.3	58 a 91	19	27.1
Baja	3 a 6	11	15.7	25 a 57	10	14.3
Totales		70	100.0	70		100.0

Fuente: Encuesta.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 4: La dimensión económica de las TICs inciden de manera directa y significativa en los procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador.

La incidencia de las tecnologías de la información y de la comunicación en los procesos de la gestión administrativa fueron de manera directa y significativa de acuerdo al cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,606 con una significación bilateral de 0,000. Resultados que nos llevaron a la aprobación de la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 4.

Tabla 15***Correlación entre Dimensión Económica y Gestión Administrativa***

	Rho de Spearman	Económico	Gestión Administrativa
Económico	Coeficiente de	1.000	,606**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	70	70
Gestión Administrativa	Coeficiente de	,606**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	70	70

Fuente: Encuestas

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

4.2 Discusión

Las tecnologías de la información y la comunicación “Son el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos (texto, imagen, sonido,)” (Belloch, s.f, p. 1)

El objetivo general fue el determinar cómo las tecnologías de la información y la comunicación inciden en los procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador, 2023. Los resultados de la aplicación de la encuesta nos indicaron que estas tuvieron un desempeño de nivel alto con el 55,7% de las respuestas con una incidencia en los procesos de gestión administrativa, también de nivel alto del orden del 58,6% siendo estas un instrumento moderno que acelera los procesos de la gestión administrativa para la toma de decisiones con el objeto de beneficiar a la población.

Según el autor Gerónimo, (2023) en su trabajo de investigación sobre las tecnologías de la información, la comunicación y la gestión administrativa en una ODPE en la ciudad de Huaraz, 2022. Esta investigación tuvo como propósito principal determinar la relación entre las tecnologías de la información y comunicación y la gestión administrativa. Los resultados muestran una relación de significancia alta entre las TIC y la gestión administrativa. Se concluyó que hay relación entre las TIC y la gestión administrativa en una ODPE Huaraz 2022, debido a que la significancia resultó ser 0.000 y el valor Rho de Spearman se situó en 0.724.

Dichos resultados tienen similitud con los encontrados en la investigación de Martínez-Álvarez et al., (2021) quien encontró un coeficiente de Spearman igual a 0.563 y significancia 0.000 lo cual reveló una asociación entre TIC y gestión administrativa. También se halló similitud con el estudio de Colchado (2021) donde alcanzó un valor Rho = 0.617 y p = 0.000, lo cual permitió corroborar la existencia de asociación entre TIC y gestión administrativa. En semejanza, se evidenció similitudes con el estudio de Francisco (2021) quien concluyó que las TIC guardan relación con la gestión administrativa. Incluso Miñope (2020) dentro de sus resultados comprobó que las TIC y la gestión administrativa guardan relación según el puntaje de Pearson 0.572 y p = 0,000. (Marttinez y otros, 2021) (Colchado, 2021) (Francisco, 2021) (Miñope, 2020) (Marttinez y otros, 2021)

Los resultados alcanzados guardan relación con las investigaciones de Espinosa y Cevallos (2022) concluyendo con un coeficiente de Pearson equivalente a 0.781 y $p = 0.000$, demostrando que las TIC se relacionan de manera significativa con la gestión administrativa. También encontramos con la tesis de Príncipe (2022) la relación de asociación entre las TIC y la gestión administrativa basados en el coeficiente de Pearson que alcanzó un valor de 0.742 y $p = 0.000$. (Espinoza & Cevallos, 2022) (Príncipe, 2022)

Para la hipótesis del objetivo específico 1: La dimensión social de las TICs inciden de manera directa y significativa en los procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador.

Tenemos una incidencia de manera directa y significativa de la dimensión social en los procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador, los comprobamos con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,643 con una significación bilateral de 0,000 de acuerdo a las respuestas de los colaboradores. En consecuencia, aceptamos la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 1.

Se hallaron similitudes con la investigación de Cabello (2018), cuyos hallazgos mostraron una asociación significativa entre las competencias en tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y la dimensión social como componente clave en la gestión administrativa, con un coeficiente Rho de 0.687 y $p = 0.000$.

También tenemos a Macías-Collahuazo et al. (2020) destacaron el papel de las TIC en simplificar, asegurar y agilizar el intercambio de datos, priorizando la información esencial y eliminando operaciones que no agregan valor, facilitando así la toma de decisiones empresariales. Además, Harrington et al. (2020) afirmaron que las TIC ayudan a cerrar brechas al aumentar la autonomía en las tareas, donde dispositivos móviles y sistemas de internet permiten una ejecución óptima, mejorando la eficiencia y colaboración. Asimismo, según el enfoque de Andi et al. (2018), la planificación permite seleccionar actividades que contribuyen a la eficiencia en la gestión, definiendo metas, políticas y programas en una organización.

Estos resultados coinciden con los obtenidos por A. González et al. (2020), quienes descubrieron que el 63 % de los colaboradores administrativos cumplieron con el

proceso administrativo al realizar una planificación de las tareas. Implementar un plan de actividades permitió a los trabajadores especificar el tiempo y recursos necesarios para sus labores, así como establecer su secuencia.

Para la hipótesis del objetivo específico 2, tenemos que la dimensión administrativa de las TICs incide de manera directa y significativa en los procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador.

Esta dimensión que analizó los indicadores sobre la simplificación de procesos y la agilización de Imagen, tuvieron una incidencia directa y significativa de los tics en la gestión administrativa, afirmación que la confirmamos con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0.668 con un nivel de significancia de 0,000 de las contestaciones de los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador. estas afirmaciones nos llevaron a la aceptación de la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 2.

El estudio de Míñope (2020) y el de Cabello (2018) confirmaron una asociación positiva entre las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y la organización en la gestión administrativa. Ambos hallaron correlaciones significativas entre estas variables, con $Rho = 0.518$ y $p = 0.000$ en el caso de Míñope (2020) y $Rho = 0.895$ y $p = 0.000$ en el de Cabello (2018).

Estos resultados se respaldan al observar que el 82.1 % de los encuestados percibieron un alto nivel de organización en la gestión administrativa, utilizando de manera óptima recursos materiales, financieros, humanos y de información para alcanzar objetivos. Además, el 78.6% indicó un alto nivel de uso de TIC. Esto destaca la importancia de las TIC en la organización eficiente de una entidad, respaldado por A. González et al. (2020), quienes destacaron el ahorro de recursos, como el tiempo, agilizando tareas administrativas y facilitando la comunicación con empleados y clientes. Asimismo, Andi et al. (2018) subrayaron que la organización implica reunir y coordinar todos los recursos necesarios, incluyendo los humanos, para implementar labores conforme a los ideales organizacionales.

Para la hipótesis del objetivo específico 3, la dimensión de la transparencia de las TICs incide de manera directa y significativa en los procesos de gestión

administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador.

Esta tuvo una incidencia de manera directa y significativa en la gestión administrativa mediante el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,651 con un nivel de significación bilateral de 0,000 de las respuestas de los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador. Procediendo a la aceptación de la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 3.

El descubrimiento de similitudes entre las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y la dimensión de transparencia de la dirección en la gestión administrativa se debe a la similitud en los niveles identificados en ambos casos. El 82.1% de los colaboradores percibieron un alto nivel en la dirección administrativa, mencionando que sus superiores tomaron decisiones acertadas que favorecieron la eficiencia, considerando las opiniones de los colaboradores, fomentando el trabajo en equipo y manteniendo una comunicación clara. Por otro lado, el 78.6% indicó un alto nivel de uso de las TIC. Esto se correlaciona con Tapia (2020), quien resaltó el respaldo ofrecido por las TIC para mejorar actividades administrativas y de gestión de personal. Además, S. González et al. (2020) explicaron que la dirección como proceso administrativo se fundamenta en tácticas que buscan alcanzar metas, aplicando liderazgo, motivación y comunicación efectiva en la entidad. (Caballero y otros, 2019) (Tapia, 2020)

Para la hipótesis específica 4, la dimensión económica de las TICs incide de manera directa y significativa en los procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador.

La incidencia de la dimensión económica de las tecnologías de la información y de la comunicación en los procesos de la gestión administrativa fueron de manera directa y significativa de acuerdo al cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,606 con una significación bilateral de 0,000. Resultados que nos llevaron a la aprobación de la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 4.

La investigación confirmó la existencia de similitudes entre las tecnologías de información y comunicación (TIC) y la dimensión económica de los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador. Mediante

el uso del estadístico no paramétrico Rho de Spearman. Este arrojó una correlación de 0.832 con una significancia bilateral de 0.000, siendo significativamente menor a 0.05 en este estudio, lo que evidencia una asociación positiva alta entre ambas variables. Este descubrimiento coincide con la investigación de Cabello (2018), quien encontró un valor de $Rho = 0.675$ y $p = 0.000$, respaldando la asociación entre las TIC y el control en la gestión administrativa.

CAPITULO V

CONCLUSIONES

1. Se establece una conexión entre las tecnologías de información y comunicación y la gestión administrativa en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador, debido a que el coeficiente de Rho de Spearman arrojó un valor de 0.628, indicando una relación positiva moderada, con una significancia bilateral de 0.000.
2. Se confirma la relación entre las tecnologías de información y comunicación y la dimensión social en la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador. El coeficiente de Rho de Spearman fue de 0.643, mostrando una relación positiva alta, con una significancia bilateral de 0.000.
3. Se verifica la relación entre las tecnologías de información y comunicación y la organización administrativa en la gestión de procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador. El coeficiente de Rho de Spearman fue de 0.668, indicando una relación positiva alta, con una significancia bilateral de 0.000.
4. Se confirma la relación entre las tecnologías de información y comunicación y la dimensión de transparencia en los procesos de la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador. El coeficiente de Rho de Spearman fue de 0.651, demostrando una relación positiva moderada, con una significancia bilateral de 0.000.
5. Se corrobora la relación entre las tecnologías de información y comunicación y la I dimensión económica en los procesos de la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador. El

coeficiente de Rho de Spearman fue de 0.606, evidenciando una relación positiva alta, con una significancia bilateral de 0.000.

CAPITULO VI

RECOMENDACIONES

1. Se debe programar capacitaciones para el personal encargado durante los procesos, utilizando herramientas de tecnologías de la información y comunicación para mejorar habilidades. Esto busca potenciar el conocimiento y las destrezas de cada colaborador, asegurando una gestión administrativa eficiente.
2. Es conveniente una mayor planificación utilizando herramientas de TIC para los recursos asignados durante cada proceso, enfocándose en una distribución eficiente de recursos económicos y humanos para cumplir con las metas establecidas en el plan de acción institucional.
3. Es necesario facilitar manuales o programas que ayuden a los colaboradores a comprender sus funciones durante los procesos, garantizando una gestión eficiente en beneficio del ciudadano.
4. Es importante mantener una comunicación clara y constante con cada colaborador de la Oficina provisional para fomentar una retroalimentación y una gestión administrativa efectiva en línea con los objetivos institucionales del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador.
5. Es necesario llevar un control minucioso de las labores de los colaboradores para detectar posibles deficiencias a tiempo y resolverlas, evitando así una gestión ineficiente que afecte al ciudadano durante los procesos en las instalaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador.

CAPITULO VII

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- Andi, M., & Ujianto, S. (2018). Andi, M., Ujianto y Suhermin. (2018). Management functions on the implementation of community health care. *International Journal of Advanced Research*, 6(6), 3366-342. https://www.journalijar.com/uploads/343_IJAR-23673.pdf
- Belloch, O. C. ((s.f)). Las tecnologías de la información y comunicación (TIC). Valencia, España: Universidad de Valencia. Retrieved 2023 de julio de 20, from <https://www.uv.es/~bellochc/pdf/pwtic1.pdf>
- Bermejo, D. J. (21 de junio de 2013). Tecnologías de la información y comunicación (TIC). <https://economipedia.com/definiciones/tecnologias-de-la-informacion-y-comunicacion-tic.html>
- Billon, M., Lera, F., & Ortiz, S. (2007). Evidencias del impacto de las TICs en la productividad de la empresa. *Revista Cuadernos de Economía*, 30(82), 5-36. <https://core.ac.uk/download/pdf/51196347.pdf>
- Caballero, C. J., Anticona, V. D., Risco, S. M., & Rojas, D. L. (2019). Gestión del conocimiento y las TIC en la productividad laboral de funcionarios del sector público del Perú. *Biblioteca Nacional de Cuba José Martí*, 19(1). [https://doi.org/ISSN electrónico: 1683-8947](https://doi.org/ISSN%20electrónico%3A%201683-8947)
- Cabello, E. (2018). Las competencias TICs y gestión administrativa en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima, 2017 Repositorio institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20500.12692/21461>
- Cardenas, J. M. (2023). Fortalecimiento de la Gestión Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pujilí. Pujili: Universidad Técnica de Cotopaxi. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/9990>
- Carrión, M. D. (2016). "el uso de las tics en el gad municipal de loja. Loja: universidad nacional de loja.

- Castells, M. (22 de 04 de 2003). La dimensión cultural. https://www.ecotec.edu.ec/material/material_2015T_TPS420_11_43904.pdf
- Chuzon , S. W. (2023). Modelo de gestión de servicios como soporte en la administración de incidencias de tecnologías de la información en el contexto de la Sunarp – región Oriente. Zona Oriente: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/6022>
- Colchado, S. (2021). Tecnologías de la información y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Lambayeque . <https://hdl.handle.net/20.500.12692/72180>
- Cruz P. M. A. (01 de enero de 2019). Las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) como forma investigativa interdisciplinaria con un enfoque intercultural. <file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-LasTecnologiasDeLaInformacionYLaComunicacionTICCom-7026210.pdf>
- Edwards, R. (2018). An elaboration of the administrative theory of the 14 principles of management by Henri Fayol. *International Journal for Empirical Education and Research*,, 1(1), 41-51. <https://acortar.link/hyMkb9>
- Espinoza, R., & Cevallos, P. (2022). Las tics en la gestión de los procesos administrativos en los establecimientos de educación media. *Alfa Publicaciones*, 4(3), 245-265. <https://doi.org/https://doi.org/10.33262/ap.v4i3.259>
- Francisco, A. (2021). Las TIC y la Gestión Administrativa en los CETPRO Públicos y de Convenio de la UGEL 02, Lima 2021 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/72251>
- Franciskovic, J., Hamann, A., y Miralles, F. (03 de 02 de 2021). [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1909-44502020000200021.:](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1909-44502020000200021.)
- Gallardo, L., & Buleje, J. (2010). Importancia de las TIC en la Educación Básica Regular. *Invest. Educ*, 14(25), 209-224. <https://view.genial.ly/6058dd1d1839cf0ceee4a199/presentation-herramientas-virtuales-de-aprendizajes-y-medios-educativos-en-matemati>
- Gerónimo, F. m. (2023). Las tecnologías de información y comunicación y la gestión. Huaraz: UCV Maestría.

- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113990/Geronimo_FM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- GESTIOPOLIS. (13 de marzo de 2021). Proceso administrativo. Qué es, origen, características, principios y beneficios. <https://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo/>
- Gonzales, V. G. (2010). El profesorado y la enseñanza de la educación para la ciudadanía. *Revista Iber. Didáctica de la ciencias sociales. geografía e historia*, 64, 29-37. https://www.researchgate.net/publication/301567005_Gonzalez_G_2010_El_profesorado_y_la_ensenanza_de_la_educacion_para_la_ciudadania_Revista_Iber_Didactica_de_las_Ciencias_Sociales_Geografia_e_Historia_64_29_-_37/citation/download
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). González, S. S., Viteri, D. A., Izquierdo, A. M. y Verdezoto, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus>
- Goodwin, A., Handsone, O., Ayomide, W., Enobong, A., & Johnson, F. (2017). Godwin, A., Handsome, O. E., Ayomide, W. A., Enobong, A. E. y Johnson, F. O. (2017). Application of the Henri Fayol Principles of Management in Startup Organizations. *IOSR Journal of Business and Management*, 19(10), 78-85. <https://acortar.link/GtPbHO>
- Harrington, C., Koom, L., & Rogers, W. (2020). Design of health information and communication technologies for older adults. *Design for Health*, 341-363. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/B978-0-12-816427-3.00017-8>
- Hasan, S. (2020). Implementation of the concept and theory of management functions in efforts to improve quality. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research*, 4(2), 353-360. <https://acortar.link/oL62vR>
- Jaya, E., Ruswandi, U., & Erhadiana, M. (2022). The Strategic Management of Mosque-Based Education. *International Journal of Current Science Research and Review*, 5(6), 2025-2032. <https://acortar.link/5nOrB5>
- Jorda, B. R. (08 de 09 de 2020). <https://bage.age-geografia.es/ojs/index.php/bage/article/view/2979/2783>. <https://bage.age-geografia.es/ojs/index.php/bage/article/view/2979/2783>

- geografia.es/ojs/index.php/bage/article/view/2979/2783: <https://bage.age-geografia.es/ojs/index.php/bage/article/view/2979/2783>
- Kabiru, F., Theuri, M., & Misiko, A. (2018). Influence of organizing as a management function on organizational performance among agricultural state-owned corporations in Kenya. *International Academic Journal of Human Resource and Business Administratio*, 3(1), 100-125. https://www.iajournals.org/articles/iajhrba_v3_i1_100_125.pdf
- Katz, R. (2009). El papel de las TIC en el desarrollo. https://www.google.com.pe/search?tbo=p&tbm=bks&q=bibliogroup:%22Fundaci%C3%B3n+Telef%C3%B3nica.+Cuaderno%22&source=gbs_metadata_r&cad=7, 199. <https://books.google.com.pe/books?id=4JL5qp5RSWYC&dq=dimensiones+>
- Macias, C. E., Esparza, P. J., & Villacis, U. C. (2020). Las tecnologías de la información y la comunicación (TICs) en la contabilidad empresarial. *Psychology and Education*, 5(18), 3-15. <https://doi.org/https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i18.197>
- Martínez, M. (15 de 05 de 2006). Conocimiento científico general y conocimiento ordinario. <https://www.moebio.uchile.cl/27/martinez.html>
- Martinez, A. E., Coronado, M., & Yangali, J. (2021). Integration of ICT in academic and administrative management processes. *Ciencias económicas y empresariales*, 58(1), 5594-5599. <https://doi.org/http://psychologyandeducation.net/pae/index.php/pae/article/view/2179>
- Meijer, A., Lips, M., & Chen, K. (2019). Open Governance: A New Paradigm for Understanding Urban Governance in an Information Age. *Frontiers in Sustainable Cities*, 1(3), 1-9. <https://doi.org/10.3389/frsc.2019.00003>
- Mejia, H. D. (2023). Gestión administrativa y la calidad del servicio en el GAD Municipal de Pangua en el periodo 2019-2023. Pangua Cotopaxi: Universidad Tecnica de Cotopaxi. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/9973>
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad. (2018-2021). Plan nacional de gobierno electrónico en beneficio de todos. https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/PNGE_2018_2021sv2.pdf

- Ministerio de telecomunicaciones y de la sociedad de la información. (22 de octubre de 2018). Plan de la sociedad de la información. <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Plan-de-la-Sociedad-de-la-Informacion-PSIC-20181026.pdf>
- Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (15 de julio de 2018). Libro Blanco de la Sociedad de la. <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2018/07/Libro-Blanco-de-la-Sociedad-del-Informaci%C3%B3n-y-del-Conocimiento.pdf>
- Miñope, Z. (2020). Uso de las TIC's para la gestión administrativa en la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización, Municipalidad de Chiclayo [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48609>.
- Monge, R., Alfaro, C., & Alfaro, J. (2006). Tecnologías de la información y la comunicación (TICs), productividad y competitividad. *Revista futuros*, 15(4), 5-7. <https://core.ac.uk/download/pdf/51196347.pdf>
- Moreyra, M. M., y Hidalgo, A. A. (22 de julio de 2020). <file:///C:/Users/HP/Downloads/1533-8598-2-PB.pdf>.
<file:///C:/Users/HP/Downloads/1533-8598-2-PB.pdf>:
<file:///C:/Users/HP/Downloads/1533-8598-2-PB.pdf>
- Ocampo, J. A. (05 de mayo de 2003). LOS RETOS DEL DESARROLLO. <https://www.redalyc.org/pdf/2821/282138247002.pdf>
- ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS. (30 de noviembre de 2016). IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO EN EL SECTOR PÚBLICO. <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/316>
- Paramboor, J., & Burhan, M. (2018). Scientific management theory: a critical review from Islamic theories of administration. *Al-Shajarah: Journal of the International Institute of Islamic Thought and Civilization (ISTAC)*, 321-336. <https://journals.iium.edu>. *Journal of the International Institute of Islamic Thought and Civilization (ISTAC)*,, 321-336. <https://journals.iium.edu.my/shajarah/index.php/shaj/article/view/767>
- Peiró, R. (29 de septiembre de 2020). Información. <https://economipedia.com/definiciones/informacion-2.html>

- Peña, D., Sánchez, M., & Sancan, L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Recimundo*, 6, 120-31. <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/1626/2085>
- Plantinga, P., & Adams, R. (2021). Rethinking open government as innovation for inclusive development: Open access, data and ICT in South Africa. *African Journal of Science, Technology, Innovation and Development*, 13(3), 315-3236. <https://doi.org/10.1080/20421338.2020.1746046>
- Principe, E. (2022). Príncipe, E. A. (2022). Tecnologías de la información y las comunicaciones en la gestión administrativa del hospital Cayetano Heredia, San Martín de Porras Lima, 2021 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94108>
- Roman, M., y Murillo, F. (10 de octubre de 2014). Disponibilidad y uso de TIC en escuelas latinoamericanas. <https://www.scielo.br/ij/ep/a/ttbm5HN6FMHqk5YDC8ssq8L/?format=pdf&lang=es>
- Significados. (29 de marzo de 2022). Significado de Municipio. <https://www.significados.com/municipio/>
- Tamayo, T. M. (20 de mayo de 2007). El proceso de la investigación científica; incluye glosario y manual de evaluación de proyectos. <https://www.bibvirtual.ucb.edu.bo/opac/Search/Results?lookfor=TAMAYO+Y+TAMAYO%2C+MARIO.+EL+PROCESO+DE+LA+INVESTIGACION+CIENTIFICA%3B+INCLUYE+GLOSARIO+Y+MANUAL+DE+EVALUACION+DE+PROYECTOS.+4a.+ed.+GUADALAJARA%3A+LIMUSA%2C+2007.&type=AllFields>
- Tapia, c. (2020). Tipologías de uso educativo de las Tecnologías de la Información y Comunicación: una revisión sistemática de la literatura. *EDUTEC. Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, 71, 16-34. <https://doi.org/https://doi.org/10.21556/edutec.2020.71.1489>
- UIT-T. (07 de 2011). SERIE X: REDES DE DATOS, COMUNICACIONES DE. <file:///C:/Users/HP/Downloads/T-REC-X.660-201107-III!PDF-S.pdf>
- UNIR. (07 de mayo de 2021). ¿Qué es la gestión pública? <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/gestion-publica/>
- Universidad Santa María. (09 de marzo de 2012). La Planificación: Conceptos Básicos, Principios, Componentes, Características y Desarrollo del Proceso.

<https://nikolayaguirre.files.wordpress.com/2013/04/1-introduccion-a-la-planificacion.pdf>

VIII. ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Título: “Tecnología de la información y comunicación, incidencia en procesos de gestión administrativa, Gobierno Autónomo Descentralizado, Cantón, La Maná, Ecuador, 2023”

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Población y Muestra	Tipo
<p>¿Cómo la Tecnología de la información y comunicación inciden en los procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador, ¿2023?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>1. ¿Cómo la dimensión social de las TICs incide en los procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador, ¿2023?</p> <p>2. ¿Cómo la dimensión administrativa de las TICs incide en los procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador, ¿2023?</p> <p>3. ¿Cómo la dimensión de la transparencia de las TICs incide en los procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador, ¿2023?</p> <p>4. ¿Cómo la dimensión económica de las TICs incide en los procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador, ¿2023?</p>	<p>Determinar como la Tecnología de la información y comunicación inciden en los procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador, 2023.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>1. Determinar como la dimensión social de las TICs inciden en los procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador, 2023.</p> <p>2. Determinar como la dimensión administrativa de las TICs inciden en los procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador, 2023.</p> <p>3. Determinar como la dimensión de la transparencia de las TICs inciden en los procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador, 2023.</p> <p>4. Determinar como la dimensión económica de las TICs inciden en los procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador, 2023</p>	<p>La Tecnología de la información y comunicación inciden de manera directa y significativa en los procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>1. La dimensión social de las TICs inciden de manera directa y significativa en los procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador, 2023.</p> <p>2. La dimensión administrativa de las TICs inciden de manera directa y significativa en los procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador, 2023.</p> <p>3. La dimensión de la transparencia de las TICs inciden de manera directa y significativa en los procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador, 2023.</p> <p>4. La dimensión económica de las TICs inciden de manera directa y significativa en los procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador, 2023.</p>	<p>Variable 1: Tecnología de la información y comunicación</p> <p>Variable 2 Gestión administrativa</p>	<p>La Población de estudio estuvo constituida por 10 Administrativos y 60 Empleados Públicos del GAD Municipal del Cantón La Maná provincia de Cotopaxi Ecuador, 2023.</p> <p>N = 70</p> <p>Muestra: La muestra de tipo intencional por conveniencia de la investigación.</p> <p>n = 70</p>	<p>Aplicada</p> <p>Cuantitativa</p> <p>No experimental</p> <p>Transversal</p> <p>Correlacional</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización de TICs

Título: “Tecnología de la información y comunicación, incidencia en procesos de gestión administrativa, Gobierno Autónomo Descentralizado, Cantón, La Maná, Ecuador, 2023”

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Variable 1: Tecnología de la información y comunicación TICs	“Son el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos (texto, imagen, sonido)” (Belloch, s.f, p. 1)	Los datos para la variable TICs serán logrados mediante la aplicación de la técnica de la encuesta con un cuestionario de 17 preguntas en escala de Likert, a los 10 administrativos y 60 empleados públicos que laboran en el cantón La Mana, provincia de Cotopaxi, Ecuador, 2023.	Social Administrativa Transparencia Económico	Trámites administrativos. Relación Gobierno comunidad. Simplificación de procesos. Agilización Imagen. Información libre. Participación ciudadana. Costos materiales. Recaudación fiscal.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17,

Anexo 3. Matriz de operacionalización gestión administrativa

Título: “Tecnología de la información y comunicación, incidencia en procesos de gestión administrativa, Gobierno Autónomo Descentralizado, Cantón, La Maná, Ecuador, 2023”

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Variable 2 Gestión administrativa	La gestión administrativa se trata de un componente esencial de la administración, y aspecto gestión aglutinador y sistémico, que es soporte del progreso empresarial, económico, social y tecnológico en las últimas la gestión administrativa contempla cuatro funciones esenciales: planificación, organización, dirección y control (S. González et al., 2020).	Los datos para la variable gestión administrativa serán logrados mediante la aplicación de la técnica de la encuesta con un cuestionario de 26 preguntas en escala de Likert, a los 10 administrativos y 60 empleados públicos que laboran en el cantón La Mana, provincia de Cotopaxi, Ecuador, 2023.	Planificación Organización Dirección Control	Metas. Recursos. Actividades. Toma de decisiones. Materiales, financieros, humanos. Liderazgo, motivación, comunicación. Verificación, evaluación.	18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42.

Anexo 4. Cuestionario de las TICs

Estimado participante, el presente estudio tiene como objetivo determinar como la Tecnología de la información y comunicación inciden en los procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador, 2023. por lo cual es imprescindible su participación, por ello le invitamos a contestar las siguientes afirmaciones, calificando a cada pregunta de acuerdo con los cinco niveles de escala de Likert.

Instrucciones: Marque con un aspa (X) y respuesta cada una de las interrogantes o afirmaciones de acuerdo con el siguiente cuadro:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Preguntas sobre Tecnología de la información y comunicación					
Social					
1. Los trámites administrativos se realizan de forma rápida y eficiente mediante computadora o móvil.	1	2	3	4	5
2. Las consultas sobre miembros de mesa y lugar de votación se realizan de forma rápida mediante computadora o móvil.	1	2	3	4	5
3. Existe información disponible para que los ciudadanos puedan localizar su centro de votación de forma rápida mediante computadora o móvil.	1	2	3	4	5
4. Se facilita los medios adecuados para realizar cambio de lugar de votación mediante computadora o móvil.	1	2	3	4	5
5. Se facilita los medios adecuados para realizar capacitación a los actores electorales.	1	2	3	4	5
Administrativa					
6. El procedimiento de los procesos administrativos es realizado de forma rápida mediante computadora o móvil.	1	2	3	4	5
7. El registro de pago a miembros de mesa se realiza de forma inmediata mediante la computadora o móvil.	1	2	3	4	5
8. Se dispone de un medio digital con la información actualizada del croquis del lugar de sufragio.	1	2	3	4	5
9. Se dispone de información actualizada en tiempo real sobre los encargados a fin de ser ubicados para que resuelvan cualquier inconveniente	1	2	3	4	5
10. El trabajo realizado es suficiente para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.	1	2	3	4	5
11. El trabajo realizado es suficiente para mejorar la imagen de la institución.	1	2	3	4	5

Transparencia					
12. Los resultados de la elección son publicados terminada la jornada electoral y pueden ser consultados mediante computadora o móvil.	1	2	3	4	5
13. Se emplea algún software de reconocimiento facial para verificar la identidad de los ciudadanos.	1	2	3	4	5
14. Se mantiene el orden adecuado de votación por medio de un sistema de tickets.	1	2	3	4	5
Económico					
15. El material asignado ha sido suficiente y adecuado para cumplir con las actividades.	1	2	3	4	5
16. Se dispone de zonas wifi para facilitar el acceso a internet.	1	2	3	4	5
17. Se notifica a los ciudadanos su inasistencia con el fin de avisar sobre el pago de la multa.	1	2	3	4	5

Muchas gracias

Anexo 5. Cuestionario Gestión Administrativa

Estimado participante, el presente estudio tiene como objetivo determinar como la Tecnología de la información y comunicación inciden en los procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, Ecuador, 2023, por lo cual es imprescindible su participación, por ello le invitamos a contestar las siguientes afirmaciones, calificando a cada pregunta de acuerdo con los cinco niveles de escala de Likert.

Instrucciones: Marque con un aspa (X) y respuesta cada una de las interrogantes o afirmaciones de acuerdo con el siguiente cuadro:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Preguntas sobre la variable Gestión administrativa					
Planificación					
18. Se establece metas claras al iniciar las actividades de trabajo.	1	2	3	4	5
19. Se informa la misión institucional de forma clara y oportuna, y están relacionadas con las metas planteadas.	1	2	3	4	5
20. Se destina los recursos necesarios de forma eficiente y oportuna para cumplir las metas propuestas.	1	2	3	4	5
21. Se establece programas estratégicos para cumplir las metas propuestas.	1	2	3	4	5
22. Las actividades son realizadas en el tiempo planificado.	1	2	3	4	5
Organización					
23. Los materiales están distribuidos de forma proporcional en las diversas áreas, a fin de permitir el correcto desarrollo de las actividades.	1	2	3	4	5
24. Los materiales son entregados a tiempo y permiten desarrollar con normalidad las actividades.					
25. Los recursos financieros son usados para estimular la asistencia de los ciudadanos el día de la elección.	1	2	3	4	5
26. Se encuentra distribuido de forma adecuada en su área de trabajo asignado.	1	2	3	4	5
27. Ejecuta las tareas y actividades encomendadas y que son parte de sus funciones.	1	2	3	4	5
28. Su área de trabajo cuenta con manuales, programas y/o monitoreo que ayuden a identificar sus funciones.	1	2	3	4	5

29. Existe información disponible para que los ciudadanos puedan localizar su centro de votación	1	2	3	4	5
Dirección					
30. Las decisiones decretadas por el jefe inmediato son acertadas.	1	2	3	4	5
31. Se toma en cuenta su opinión para mejorar y cumplir los objetivos.	1	2	3	4	5
32. Se llevan a cabo charlas de inducción, orientación y motivación.	1	2	3	4	5
33. Se promueve el trabajo en equipo.	1	2	3	4	5
34. Se ejecuta reuniones de forma constante y oportuna.	1	2	3	4	5
35. Lleva a cabo una comunicación clara y fluida con sus compañeros.	1	2	3	4	5
Control					
36. Se realiza supervisión de forma constante durante el desarrollo de las actividades.	1	2	3	4	5
37. La supervisión permite cumplir con todas las actividades a tiempo.	1	2	3	4	5
38. Se cumple con las normativas de la institución.	1	2	3	4	5
39. Se cumple con las metas planteadas.	1	2	3	4	5
Se considera su opinión antes de tomar alguna decisión.					
40. Las decisiones son tomadas de forma precisa y oportunamente.	1	2	3	4	5
41. Hay alguien disponible para resolver problemas o dudas cuando lo requiere.	1	2	3	4	5
42. Toma en cuenta las reuniones para aclarar sus dudas y mejorar su desempeño posteriormente.	1	2	3	4	5

Muchas gracias

Anexo 6. Coeficiente Alfa de Cronbach

Escala: Variable TICs

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	10	100.0
	Excluidos	0	0.0
	Total	10	100.0

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

Tabla

Variable TICs

Alfa de Cronbach	N de elementos
.817	17

Fuente: Prueba Piloto

Estadísticos total-elemento	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1. Los trámites administrativos se realizan de forma rápida y eficiente mediante computadora o móvil.	51.20	70.178	0.000	.820
2. Las consultas sobre miembros de mesa y lugar de votación se realizan de forma rápida mediante computadora o móvil.	51.70	73.567	-.406	.836
3. Existe información disponible para que los ciudadanos puedan localizar su centro de votación de forma rápida mediante computadora o móvil.	52.20	64.844	.355	.811
4. Se facilitan los medios adecuados para realizar cambio de lugar de votación mediante computadora o móvil.	52.00	74.444	-.359	.843
5. Se facilitan los medios adecuados para realizar capacitación a los actores electorales.	52.10	75.433	-.396	.848

Estadísticos total-elemento	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
6. 6.El procedimiento de los procesos administrativos es realizado de forma rápida mediante computadora o móvil.	51.80	67.733	.125	.823
7. 7.El registro de pago a miembros de mesa se realiza de forma inmediata mediante la computadora o móvil.	52.10	60.989	.464	.805
8. 8.Se dispone de un medio digital con la información actualizada del croquis del lugar de sufragio.	51.90	67.656	.186	.818
9. 9.Se dispone de información actualizada en tiempo real sobre los encargados a fin de ser ubicados para que resuelvan cualquier inconveniente.	51.90	74.544	-.355	.845
10. 10.El trabajo realizado es suficiente para satisfacer las necesidades de los	51.50	75.167	-.623	.840
11. 11.El trabajo realizado es suficiente para mejorar la imagen de la institución.	54.40	52.044	.937	.766
12. Los resultados de la elección son publicados terminada la jornada electoral y pueden ser consultados mediante computadora o móvil.	54.40	52.044	.937	.766
13. Se emplea algún software de reconocimiento facial para verificar la identidad de los ciudadanos.	54.40	52.044	.937	.766
14. Se mantiene el orden adecuado de votación por medio de un sistema de tickets.	54.40	52.044	.937	.766
15. El material asignado ha sido suficiente y adecuado para cumplir con las actividades.	54.40	52.044	.937	.766
16. Se dispone de zonas wifi para facilitar el acceso a internet.	54.40	52.044	.937	.766
17. Se notifica a los ciudadanos su inasistencia con el fin de avisar sobre el pago de la multa.	54.40	52.044	.937	.766

Estadísticos de la escala

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
56.20	70.178	8.377	17

Escala: Variable Gestión Administrativa

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	10	100.0
	Excluidos	0	0.0
	Total	10	100.0

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

Tabla

Variable Gestión Administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
.908	26

Fuente: Prueba Piloto

Estadísticos total-elemento	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
18. Se establece metas claras al iniciar las actividades de trabajo.	82.50	190.278	.557	.903
19. Se informa la misión institucional de forma clara y oportuna, y están relacionadas con las metas planteadas.	82.50	190.278	.557	.903
20. Se destina los recursos necesarios de forma eficiente y oportuna para cumplir las metas propuestas.	80.00	199.333	.459	.905
21. Se establece programas estratégicos para cumplir las metas propuestas.	80.00	199.333	.459	.905
22. Las actividades son realizadas en el tiempo planificado.	80.00	199.333	.459	.905
23. Los materiales están distribuidos de forma proporcional en las diversas áreas,	82.50	190.278	.557	.903
24. Los materiales son entregados a tiempo y permiten desarrollar con normalidad las actividades.	80.00	199.333	.459	.905

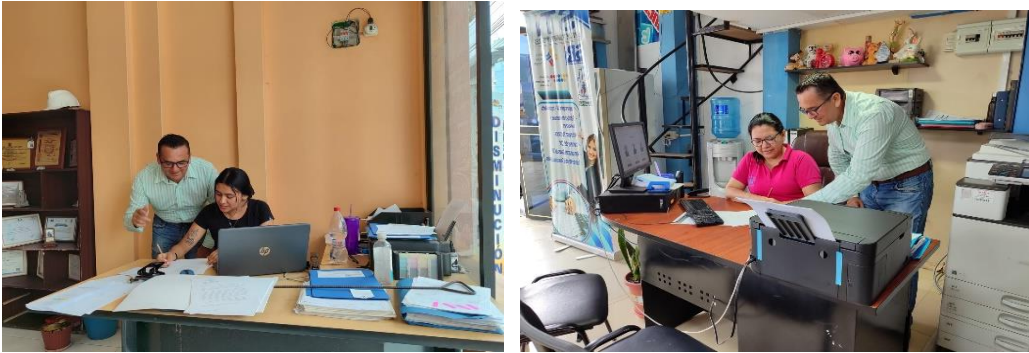
Estadísticos total-elemento	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
25. Los recursos financieros son usados para estimular la asistencia de los ciudadanos el día de la elección.	82.50	190.278	.557	.903
26. Se encuentra distribuido de forma adecuada en su área de trabajo asignado.	80.00	199.333	.459	.905
27. Ejecuta las tareas y actividades encomendadas y que son parte de sus funciones.	80.00	199.333	.459	.905
28. Su área de trabajo cuenta con manuales, programas y/o monitoreo que ayuden a identificar sus funciones.	82.50	190.278	.557	.903
29. Existe información disponible para que los ciudadanos puedan localizar su centro de votación	80.00	199.333	.459	.905
30. Las decisiones decretadas por el jefe inmediato son acertadas.	82.50	190.278	.557	.903
31. Se toma en cuenta su opinión para mejorar y cumplir los objetivos.	80.00	199.333	.459	.905
32. Se llevan a cabo charlas de inducción, orientación y motivación.	82.50	190.278	.557	.903
33. Se promueve el trabajo en equipo.	80.00	199.333	.459	.905
34. Se ejecuta reuniones de forma constante y oportuna.	80.00	199.333	.459	.905
35. Lleva a cabo una comunicación clara y fluida con sus compañeros.	82.50	190.278	.557	.903
36. Se realiza supervisión de forma constante durante el desarrollo de las actividades.	80.00	199.333	.459	.905
37. La supervisión permite cumplir con todas las actividades a tiempo.	80.00	199.333	.459	.905
38. Se cumple con las normativas de la institución.	82.50	190.278	.557	.903
39. Se cumple con las metas planteadas.	80.00	199.333	.459	.905

Estadísticos total-elemento	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
40. Se considera su opinión antes de tomar alguna decisión.	82.50	190.278	.557	.903
41. Las decisiones son tomadas de forma precisa y oportunamente.	80.00	199.333	.459	.905
42. Hay alguien disponible para resolver problemas o dudas cuando lo requiere.	82.50	190.278	.557	.903
43. Toma en cuenta las reuniones para aclarar sus dudas y mejorar su desempeño posteriormente.	80.00	199.333	.459	.905

Estadísticos de la escala

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
84.30	210.678	14.515	26

Anexo 7. Evidencias de aplicación de encuesta



Tomas fotográficas: Precisando las instrucciones a personal administrativo, en el llenado de encuesta.

Fuente: Aplicación de encuestas



Tomas fotográfica: Explicando los objetivos y contenido de la encuesta a empleados públicos.

Fuente: Aplicación de encuestas