

14

Fecha de presentación: febrero, 2024

Fecha de aceptación: julio, 2024

Fecha de publicación: octubre, 2024

TICS APLICADAS

EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES DEL SECTOR PÚBLICO DEL GAD DEL CANTÓN SALCEDO

TICS APPLIED IN ADMINISTRATIVE PROCESSES OF INSTITUTIONS OF THE PUBLIC SECTOR OF THE GAD OF THE CANTON SALCEDO

Yadira Paola Borja Brazales ^{1*}

E-mail: yadira.borja@utc.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2006-9534>

Sandra María Villamarín Álvarez ¹

E-mail: sandra.villamarin@utc.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-3973-2604>

Margarita Nataly Cadena Castillo ¹

E-mail: margarita.cadena6596@utc.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-8702-2172>

Nelson Wilfrido Guagchinga Chicaiza ³

E-mail: nelson.guagchinga5@utc.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9127-7563>

¹ Universidad Técnica de Cotopaxi-Latacunga, Ecuador.

² Distrito de Educación Latacunga 05D01, Ecuador.

³ Universidad Técnica de Cotopaxi - Universidad de Panamá.

*Autor para correspondencia.

Cita sugerida (APA, séptima edición):

Borja Brazales, Y. P., Villamarín Álvarez, S. M., Cadena Castillo, M. N. & Guagchinga Chicaiza, N. W. (2024). TICs aplicadas en procesos administrativos de instituciones del sector público del GAD del cantón Salcedo. *Universidad y Sociedad*, 16 (S1), 113-117.

RESUMEN

Las aplicaciones tecnológicas aplicadas al proceso administrativo es un elemento fundamental en el proceso administrativo del sector público del GAD municipal del Cantón Salcedo. Las Tecnologías de Información y comunicación (TICs) se han convertido en una herramienta de apoyo para la gestión pública, mediante la cual se puede contar con información actualizada, manejar grandes volúmenes de información, comunicar de forma inmediata y ayudar en las labores de la administración. Las tecnologías de comunicación han permitido un gran cambio dentro de la organización, porque mediante su utilización se han logrado optimizar el tiempo y recursos, ayudando a la toma de decisiones de manera oportuna, en la solución de problemas.

Se ha realizado una revisión sistemática en bases de datos bibliográficas en el campo empresarial e institucional, son fundamentales para mejorar sus procesos y aumentar su productividad, calidad, y control. Es necesario señalar que el usar las tecnologías de la información y comunicación garantizan mejorar los procesos de la organización, siempre y cuando el personal esté capacitado en manejar los recurso tecnológicos; también es de vital importancia poseer un conocimiento de los procesos internos y externos de la organización para de esta manera determinar las necesidades tecnológicas que presenta la organización, por lo cual es necesario una planificación de los recursos tecnológicos y de esta forma ir implementando los sistemas informáticos según las necesidades que presenta la organización.

Palabras clave: Herramientas ofimáticas, Gestión documental, TIC.

ABSTRACT

The technological applications applied to the administrative process is a fundamental element in the administrative process of the public sector of the municipal GAD of the Salcedo Canton. Information technologies have become a support tool for public management, through which we can have up-to-date information, manage large volumes of information,

communicate immediately and help in the work of the administration. Communication technologies have allowed a great change within the organization, since through the use of these they have been able to optimize time and resources, helping to make decisions in a timely manner in solving problems.

A systematic review has been carried out in bibliographic databases in the business and institutional field, they are essential to improve their processes and increase their productivity, quality, and control; It is necessary to point out that using information and communication technologies guarantees to improve the organization's processes as long as the staff is trained in managing technological resources, as it is also vitally important to have knowledge of the internal and external processes of the organization. Organization in order to determine the technological needs that the organization presents, for which it is necessary to plan the technological resources and, in this way, to implement the computer systems according to the needs that the organization presents.

Keywords: Office automation tools, Document management, ICT.

INTRODUCCIÓN

Los autores Quispe et al. (2022) definen a las TIC como herramientas que se utilizan como medios de expresión, comunicación, aprendizaje y de investigación. El objetivo de las herramientas TIC es contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas que tienen un contacto diario con ellas y las integran a un sistema de información para mantenerse conectado con otras personas (Chirinos et al., 2020; Motta & Albarracín, 2022; Rojas, 2020). Dichos autores también mencionan que las TIC se conforma en dos grandes grupos: las TI o Tecnologías informáticas, que son todos los servicios o materiales relacionados con computadoras y redes (hardware, software y herramientas inteligentes) y las TC o Tecnologías de comunicación, las cuales son todos los medios de comunicación masivos (Internet, televisión, radio y teléfono) y todos los servicios globales que permiten una comunicación rápida, efectiva y eficaz. Para Cabero et al. (2018) las denominadas nuevas tecnologías de la información y comunicación son las que se complementan en tres rubros fundamentales: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero hay tener claro que no trabajan de forma individual y se complementan una de la otra, de forma interactiva y no siempre de la misma manera, lo que permite conseguir nuevas alternativas de comunicación. Según Castells (2010) las tecnologías de la información y la comunicación son un grupo de herramientas tecnológicas que se

crean para cubrir las necesidades en las áreas de la microelectrónica, la informática, las telecomunicaciones, la televisión y la radio, la optoelectrónica y todos elementos que las componen. Por su parte Cruz et al. (2019) y Rodríguez (2021) señalaba que las TIC son todos los medios de comunicación y de gestión de la información que se van creando gracias a los avances diarios por la globalización del desarrollo de la tecnología electrónica y las herramientas conceptuales. Entre ellas pueden aparecer nuevas creaciones o actualizaciones de algunas ya existentes, esto ocurre gracias a la utilización de las tecnologías y de la evolución del conocimiento humano ante nuevos desafíos. Las tecnologías han cambiado de forma irreversible el mundo en que vivimos, generando un resultado positivo, favoreciendo al desarrollo económico y mejorando en gran parte la calidad de vida de las personas (Sauer & Willcocks, 2023). Hoy en día, las organizaciones necesitan simplificar las labores de oficina para hacer el trabajo más práctico y dinámico. Para lograrlo, implementan herramientas que les permiten automatizar, optimizar y mejorar la operatividad de la organización, a esto se le conoce como ofimática (Fernández-Cabrera, 2000).

Una de esas herramientas es la suite ofimática, un recurso indispensable para la gestión de documentos y archivos. Una herramienta ofimática es una recopilación de programas usados en oficinas que permiten crear, modificar, organizar, escanear, imprimir, etc., archivos y documentos. Son ampliamente usados en paquetes, las suites dominantes del mercado es Microsoft Office, es un software pagado, posee sus propios formatos cerrados de documentos para cada uno de sus programas.

Sin embargo, como se puede evidenciar a continuación, no existe actualmente un eficiente desempeño del uso de los sistemas Transversales en la integración de las Instituciones Públicas del Ecuador:

De acuerdo al sitio web de la Subsecretaría de Informática, se puede observar que existe el sistema transversal denominado Sistema Integrado de Recursos Gubernamentales (GIRG), conocido actualmente como el ERP Gubernamental, que se compone de sistemas de gobierno para la gestión de los recursos humanos, financieros y materiales en las entidades del sector público ecuatoriano.

Como parte del sistema de Recursos Humanos (SIIRH) se indica que abarca: registro y movimientos de personal, desarrollo institucional, clasificación de puestos, selección y evaluación de personal.

Sobre estos dos últimos temas (Selección y evaluación de personal), el Ministerio de Relaciones Laborales ha puesto a disposición del público la bolsa electrónica de la Red

Socio Empleo, portal que se encarga de la selección y evaluación de méritos para los concursos públicos, pero es un portal no integrado al Sistema ERP Gubernamental.

Lo cual sorprende dada la supuesta obligatoriedad del sistema Quipux para cualquier comunicación entre entidades gubernamentales. En la publicación del sitio web de la Subsecretaría de Informática, se puede observar las características de la implantación en el segundo semestre del año, de un nuevo sistema transversal denominado Sistema Nacional de RRHH (Subsecretaría de Tecnologías de la Información del Ecuador R, 2023), el mismo que dentro de sus etapas de implantación y módulos contempla el desarrollo de un componente para la Evaluación de funcionarios. Sin embargo, pese a que como último paso de dichas evaluaciones se contempla por ley la notificación al funcionario sobre los resultados obtenidos, no se ha definido la integración de este nuevo módulo con el sistema Quipux (Subsecretaría de Tecnologías de la Información del Ecuador Quipux, 2023) el cual debería ser utilizado para la emisión automática de estas notificaciones.

En consecuencia, he realizado una propuesta de políticas y estrategias basadas en el análisis de la situación actual de los Sistemas Transversales dentro de la administración pública ecuatoriana. Orientados a conseguir el uso eficiente de los mismos en los procesos administrativos.

MATERIALES Y MÉTODOS

Se ha realizado una revisión sistemática en bases de datos bibliográficas. La metodología propuesta para la revisión bibliográfica en donde se ha buscado información en proyectos desarrollados en la Universidad Técnica de Cotopaxi, en la Facultad de Ciencias Administrativas.

La metodología propuesta se compone de tres fases:

Definición del problema. En la actualidad se mira la demora, el retraso, la insatisfacción de los usuarios frente a una atención que no cumple con las expectativas por la escasa aplicación de la TICs en el Gad Municipal de Salcedo.

Búsqueda de la información. Para el proceso de investigación bibliográfica se toma información de proyectos integradores de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, y el repositorio de Postgrado de la institución en mención.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Ecuador y el mundo caminan hacia el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), pero el acceso a estos sistemas es limitado debido entre otras

razones, a los altos costos del hardware y el software que imponen las empresas multinacionales, dejando a un lado los estratos más pobres. Los cuales se ven limitados por la falta de acceso a la información (Subsecretaría de Fomento de la Sociedad de la Información y Economía Digital, 2021).

Las TIC en el Ecuador, tienen bajo nivel de aplicación en ámbitos de Infraestructura como Instrumento de Política y Estrategia, Ecuador ocupa el lugar 96 de un 'ranking' de 142 países sobre tecnologías de la información y la comunicación (TIC) que se presenta en Nueva York el Foro Económico Mundial (FEM). (Del-Castillo & Aldaz-Hernández, 2021). Entre las principales causas por la que Ecuador se encuentra en esta posición en el 'ranking' del FEM (Jácome-Vásconez et al., 2022) resultan:

- La población con acceso al Internet es baja. Según reportes de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal), el servicio de banda ancha internacional en América Latina está en 4,1% y el país se ubica hasta el año 2023 en 1,6%.
- Ecuador está en la cola de Sudamérica en el nivel de acceso a Internet y adquisición de computadores, pues tan solo un 29% de los ciudadanos usan este servicio durante 2010, según estadísticas del Ministerio de Telecomunicaciones (MINTEL).

Esto produce consecuencias (Jácome-Vásconez et al., 2022) como:

- La brecha digital con respecto a los demás países se agranda, por lo que existe un retraso económico y tecnológico.
- Encarecimiento de productos tecnológicos, por lo tanto, difícil adquisición.
- Escasa conectividad al Internet.

Sin embargo, existen algunas consideraciones positivas con relación a las TIC en el Ecuador, de acuerdo con el boletín de prensa del 2010 publicado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), que obtuvo los siguientes resultados:

La utilización de internet en Ecuador incrementa en 3.3 puntos con un 29% de ecuatorianos que utilizan internet en el 2010 frente a 25.7% del 2008, informa el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL) y el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC).

Según la última encuesta de Tecnologías de la Información y comunicación TIC's realizada por el INEC, en el sector urbano el uso del internet sube de 34% a 37.7%, mientras que en el sector rural pasa de 9% a 12%. Según el

promedio de uso, al menos 2.9 de cada 10 ecuatorianos utilizan el Internet mínimo una vez al día.

CONCLUSIONES

La implementación de los Sistemas Transversales ha cobrado sentido dentro del proceso de reforma y modernización del Estado, que pretender dar sustento a los diferentes planes nacionales y al proceso administrativo de las instituciones públicas del Ecuador, contribuyendo a su vez al logro de los objetivos nacionales planteados. Resulta de gran relevancia contar con sistemas transversales que permitan responder a las necesidades de buen manejo de recursos y que otorgue eficacia, eficiencia y efectividad a la inversión pública del país.

Es necesario que el gobierno realice esfuerzo en materia legal e institucional para contar con diseños orgánicos que permitan cumplir las metas y objetivos previstos de los sistemas transversales para poder contribuir a transparentar la gestión pública. Los sistemas transversales en el Ecuador, se encuentran aún en proceso de desarrollo y perfeccionamiento, lo cual, evidencia el nivel de avance en el que se encuentran y las dificultades presentadas.

Al estudiar tanto las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que presentan los sistemas transversales en el proceso administrativo de las instituciones públicas del país, se puede apreciar que la aplicación de estos no tiene todavía un modelo eficiente, eficaz y efectivo. De aquí que, si no se da una pronta solución al respecto, puede existir una pérdida significativa de recursos tanto económicos como humanos y el malestar general de toda la población por los ineficientes servicios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cabero Almenara, J., Llorente Cejudo, M. D. C., & Morales Lozano, J. A. (2018). Evaluación del desempeño docente en la formación virtual: ideas para la configuración de un modelo. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 21 (1), 261-279. <https://idus.us.es/handle/11441/66943>
- Castells, M. (2010). La sociedad red: una visión global. *Enl@ce: revista venezolana de información, tecnología y conocimiento*, 7(1), 139-141. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3194476.pdf>
- Chirinos, M. P., Olivera, N. A. G., & Cerra, D. C. (2020). En tiempos de coronavirus: las TIC S son una buena alternativa para la educación remota. *Boletín Redipe*, 9(8), 158-165. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8116140>
- Cruz Pérez, M. A., Pozo Vinuesa, M. A., Aushay Yupangui, H. R., & Arias Parra, A. D. (2019). Las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) como forma investigativa interdisciplinaria con un enfoque intercultural para el proceso de formación estudiantil. *E-Ciencias de la Información*, 9(1), 44-59. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1659-41422019000100044&script=sci_arttext
- Del-Castillo, S., & Aldaz-Hernández, A. (2021). Análisis del índice de competitividad para Ecuador según el Foro Económico Mundial. *Green World Journal*, 4(2), 6. https://www.researchgate.net/profile/Santiago-Del-Castillo-G/publication/354446936_Analisis_del_indice_de_competitividad_para_Ecuador_segun_el_Foro_Economico_Mundial/links/61e8913c9a753545e2e28308/Analisis-del-indice-de-competitividad-para-Ecuador-segun-el-Foro-Economico-Mundial.pdf
- Fernández-Cabrera, J. G. (2000). DERECHO Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN INTERNET. http://www.villadeorgaz.es/autor/TEXTOS/libro_IAAP.pdf
- Jácome-Vásconez, S., García-Ortiz, J., Calvache-Sánchez, J., & Sánchez-Viteri, S. (2022). Proposal of a Model for the Analysis of the State of the Use of ICT in Education Applied to Technological Institutes of Higher Education. *Computers* 2022, 11, 112. <https://pdfs.semanticscholar.org/5c55/500443838f08f41f5e3b7f21b50961cefe42.pdf>
- Motta, L. M. S., & Albarracín, M. A. Q. (2022). Didáctica interdisciplinaria mediada por las TIC para desarrollo de habilidades en expresión oral de estudiantes de educación media de zona rural_2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 4857-4873. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2980>
- Quispe, J. T., Flores, L. A., & Ignacio, M. C. (2022). Las TIC y el logro de competencias en el área de Ciencias Sociales. *Innova Shinambo*, 3(1), 55-68. <http://51.222.120.103/index.php/EDUCACION/article/view/46>
- Rodríguez, S. M. L. (2021). Competencias TIC para el desarrollo profesional docente. *Revista Compás Empresarial*, 12(33), 205-220. <https://revistas.univalle.edu/index.php/compas/article/view/160>
- Rojas León, E. D. R. (2020). Las TIC como estrategia metodológica para desarrollar la expresión oral en adolescentes Kichwa hablantes. *Revista Científica UISRAEL*, 7(1), 89-98. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2631-27862020000100089&script=sci_arttext

Sauer, C., & Willcocks, L. (2003). Establishing the Business of the Future: The Role of Organizational Architecture and Information Technologies. *European Management Journal*, 21(4), 497-508. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0263237303000781>

Subsecretaría de Fomento de la Sociedad de la Información y Economía Digital, 2021. <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/subsecretaria-de-fomento-de-la-sociedad-de-la-informacion-y-economia-digital/>

Subsecretaría de Tecnologías de la Información del Ecuador Quipux, 2023. <https://web.gestiondocumental.gob.ec/que-es-quipux/>