



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

CENTRO DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PROYECTO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

TITULO:

GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL DEL MUNICIPIO DE URDANETA.

AUTOR

ING. WALTER VICENTE CORTEZ MORA

ASESOR:

ECO. DIANA ESCOBAR MAYORGA, MSC.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

BABAHOYO, 2023

Contenido

I. Introducción	¡Error! Marcador no definido.
CAPITULO I.- CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA	4
II. Contextualización del Problema	5
III. Justificación	9
IV. Objetivos	10
Objetivo General	10
Objetivos Específicos	10
V. Formulación de la Hipótesis.....	11
VI. CAPITULO 2.- MARCO TEORÍCO.....	11
Gestión de la Tecnología.....	11
PROCESOS ADMINISTRATIVOS	¡Error! Marcador no definido.
Tabla #1: Procesos Administrativos por varios autores	14
Gráfico #1: Proceso Administrativo.....	16
Tabla #2: Esquema de Estrategias de Planificación	19
Gráfico #2: Clasificación de la Planificación Estratégica.....	20
Gráfico # 3: Análisis FODA	21
Gráfico #4: Proceso de Control.....	23
CAPITULO III. METODOLOGÍA	25
CAPITULO IV.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	28
ANEXOS.....	47
Tabla #4: Matriz de Operacionalización de Variables	47
IIV. Referencias Bibliográficas.....	52

Introducción

La gestión de la tecnología de la información más conocida como TIC'S es considerada una herramienta de mucha influencia en los procesos administrativos de las empresas, sean estas públicas o privadas, pues es un puente de almacenamiento de información que permite a las empresas digitalizar y obtener fácilmente la documentación referente a los procesos que se realizan dentro de las instituciones permitiendo a la vez optimizar tiempo y mejorar la calidad de la información.

El sistema de gestión de la tecnología permite almacenar y procesar la información a través dispositivos informáticos y su vez presenta la misma a los subordinados y usuarios de ser el caso, de esta manera el uso de la información automatizada mediante la tecnología supone de una gran importancia en ahorro de tiempo y recursos simplificando y agilizando los procesos de gestión y a su vez en la toma de decisiones.

Las organizaciones deben considerar como prioridad la introducción de las Tics en los procesos administrativos mediante un sistema de tecnología informática ya que la automatización de los procesos permite obtener con mayor facilidad los procesos y tareas realizadas, además que mejora la gestión de la empresa por parte de los Jefes departamentales, controlando con solo ingresar algún portal la documentación y procesos que se llevan a cabo en la organización, a esto se suma también la reducción del tiempo de gestión de los procesos por parte del personal administrativo y a su vez una respuesta más rápida a los usuarios.

El proyecto de investigación será desarrollado en la Dirección de Planificación y Ordenamiento Territorial del Municipio de Urdaneta, cabe indicar que este departamento es uno de los más importantes en la institución, pues desde aquí se planifican las obras que estarán determinadas en

los planes de desarrollo territorial para beneficio de la ciudadanía de este cantón de la Provincia de Los Ríos. Es necesario mencionar que el Municipio es la institución que vela por el bienestar de la población del cantón, por lo tanto, el departamento de planificación debe desarrollar y ejecutar planes que permitan incluso mejorar la calidad de vida de sus habitantes y a su vez informar a través de medios tecnológicos la obras y la ejecución del presupuesto a la población.

CAPITULO I.- CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA

I. Contextualización del Problema

Internacional

Uno de los aspectos que se consideran en el ámbito de la competitividad empresarial es la gestión de la tecnología de la información para (Bernal Jimenez & Rodríguez Ibarra, 2019), La competitividad empresarial es la capacidad de brindar bienes y servicios con alta eficiencia y calidad en el mercado, actuando como un conjunto de estrategias que permiten alcanzar las metas trazadas por las empresas. La competitividad no solo necesita la atención en la productividad, también se deben fortalecer los procesos externos e internos de la empresa. Para fortalecer la competitividad de las empresas se propone la combinación de un conjunto de aspectos que se interrelacionan y permiten alcanzar un alto nivel de desempeño empresarial, en la cual se debe incluir:

- Los procesos que son un conjunto del trabajo que permiten alcanzar los objetivos comunes. ¿Pero en el ejercicio empresarial que es un proceso? Cuando una empresa ofrece bienes o servicios, debe plantear un proceso que tenga como destino final el consumidor, en esta investigación se hace referencia al usuario quien es el que recibirá el servicio que brinda el Municipio de Urdaneta.
- Los recursos que son todos aquellos elementos que contribuyen al funcionamiento de la empresa, estos pueden ser recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos.

Estos aspectos son necesarios para el crecimiento empresarial sin embargo se debe contar con un adecuado acceso a la información que busque cubrir las necesidades de los usuarios e por esto que la gestión de la tecnología de la información y la comunicación es un eje fundamental en el

acceso, respaldo y entrega de la información. Es común hoy en día observar como las TIC están incluidas en las organizaciones públicas y privadas como por ejemplo la educación, la salud, el turismo los gobiernos autónomos descentralizados entre otros que lo que buscan es contribuir al desarrollo integral de los procesos administrativos, garantizando el trabajo mancomunado de las organizaciones a nivel nacional e internacional. Debido a la evolución de las tecnologías han surgido nuevos canales de información como el internet, del cual se han derivado diferentes aplicaciones que actualmente son los más populares, tales como el correo electrónico, las redes sociales y la mensajería instantánea, sin embargo, no dejan de ser las únicas, pues existen nuevos softwares que se desarrollan con la finalidad de promover un orden documental digital en las empresas siendo un aspecto innovador y catalizador que permite a las empresas crear nuevas estrategias que permitan mejorar la eficiencia de las mismas.

En el marco de garantizar un adecuado manejo de la gestión de la tecnología de la información, la transformación digital del sector productivo se da bajo la forma de nuevos modelos de gestión, de negocios y de producción que facilitan la innovación y la introducción de nuevos mercados, y que generan disrupciones en las industrias tradicionales, sin embargo para (CEPAL, 2022) los procesos que se desarrollan en el sector productivo debería ser similar en los modelos de “gestión pública de los organismos del Estado, a fin de atender las demandas de los ciudadanos y de mejorar el accionar gubernamental. La adopción de estas tecnologías por parte de esas instituciones aumentaría la eficiencia y la eficacia de la prestación de servicios, como los de salud, educación y transporte. A su vez mejoraría la participación ciudadana en procesos democráticos, aumentaría la transparencia en las operaciones gubernamentales y se facilitarían prácticas más sostenibles. En particular, las soluciones de ciudades inteligentes son un elemento

transformador por su potencial impacto social, económico y medioambiental, sobre todo en una región donde el 80% de la población se concentra en ciudades”.

Ante lo expuesto la transformación digital en las instituciones del estado deben estar regidas por principios de inclusión, las mismas que apuntan a la sostenibilidad, crecimiento e igualdad. El uso de la tecnología digital en los procesos administrativos propicia una innovación en ecológica contribuyendo al impacto medioambiental y la optimización de recursos.

Nacional

Para (Herdero, López, Romo, & Medina, 2019), la gestión de la información dentro de las empresas ha presentado un cambio evolutivo a lo largo del tiempo, esto ha generado que las empresas adopten sistemas informáticos que les permitan tener una mejor transmisión de la información entre los equipos de trabajo y los usuarios de la empresa, permitiendo así competir entre ellas sin pensar si son empresa públicas o privadas, creando una ventaja competitiva mediante el uso adecuado de la información.

Existen en el medio procesos que han sido automatizado, sin embargo, se debe analizar la evolución y el impacto que estos han causado sobre todo en las entidades del estado, esto hace referencia a la transformación que han tenido para aportar y brindar un mejor servicio y reducción del tiempo de respuesta a los procesos. (Armijos-Neira, Armijos, Palomeque-Solano, & Bermeo, 2017)

El Gobierno del Ecuador ha generado un instrumento que se enfoca en la implementación de un Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones declarándolo como una política de Estado el servicio de las telecomunicaciones en la administración Pública. En el 2003 CONATEL publica el Programa Nacional de Gobierno Electrónico y Sociedad de la

Información, el mismo que se componía de: a) Fortalecimiento de la capacidad de gestión y de definición de políticas para la sociedad de la información; y b) Puesta en marcha de proyectos de infraestructura, pilotos en las áreas de acceso y conectividad, gobierno electrónico.

En el 2005 Conatel desarrolla un Plan de acción 2005-2010 de la agenda nacional de conectividad en la cual participaron los sectores de infraestructura para el acceso, Teleducación, Telesalud, Gobierno en línea y Comercio electrónico, en dicho plan establecieron como eje principal políticas del uso de telecomunicación como parte de la gestión primordial en las entidades gubernamentales. Con la creación de dichas políticas en el 2009 se creó y se implementó el Quipux en las instituciones de la Administración Pública como parte de la gestión de correspondencia interna y externa e interinstitucional de documentos digitales y físicos. (Información, 2018).

La implementación de un departamento de gestión de la tecnología de la información lleva a cambios que permiten la interacción con el gobierno sobre cómo se deben hacer las cosas, de esta manera se empoderan de los avances tecnológicos, creando una estructura que mueven el eje de los procesos tecnológicos y automatizados. (Mayorga Muñoz & Galaviz Frausto, 2017).

Local

La Provincia de Los Ríos ha ido sumando constantemente empresas gubernamentales, siendo estas de gran oportunidad para la población de esta Provincia en lo que respecta a la generación de empleos, pero a la vez ha permitido que la población obtenga mayor acceso a los diferentes servicios que estas ofrecen, sin embargo, los procesos administrativos aún son manejados con engorrosos papeles que lo único que conlleva es una administración burocrática.

Según (Lozano & Alfonso, 2017) “la administración pública referente a las Tecnologías de la Información, debe aplicar estrategias nacionales e internacionales en donde las organizaciones municipales puedan poseer aptitudes dirigidas a los intereses que al municipio le competen. Es necesario un cambio de cultura en donde se refleje una formación adecuada en cuanto a procesos de información con el fin de beneficiar los servicios del sector público municipal para la sociedad.”

II. Justificación

La investigación acerca de la gestión de la tecnología de la información en los procesos administrativos de la Dirección de Planificación y Ordenamiento del Municipio de Urdaneta, pretende observar la importancia de manejar un adecuado archivo de los procesos administrativos de este departamento, tomando en consideración que existen procesos que se pueden manejar de forma digital al igual que el archivo pasivo del departamento.

En la actualidad la digitalización documental se ha convertido en una prioridad dentro de las organizaciones pues implica una transformación de la documentación física a documentación digital, conllevando así a mejorar incluso la atención prioritaria a los usuarios al momento de solicitar algún requerimiento e incluso permite mejorar el espacio físico de los departamentos.

El objetivo de la Dirección de Planificación y Ordenamiento se enmarca en la atención prioritaria a los usuarios en lo que respecta a solicitud de certificados de avalúos, fraccionamientos que corresponde a la participación de tierras y las particiones extrajudiciales, además de la regulación del sistemas cartográfico, lo que corresponde a una relación de atención directa con el usuario y que actualmente existe un proceso burocrático en lo que respecta a la entrega de la información, el archivo donde existe la información no tiene un orden adecuado que permita obtener el

requerimiento solicitado por el usuario en el menor tiempo posible, ya que este aún se encuentra archivado de forma física, el espacio físico no es el adecuado para recibir a la cantidad de usuarios que requieren de dicho servicio, por lo que se busca con esta investigación es generar herramientas digitales que permitan realizar el proceso desde la comodidad del usuario, sin necesidad de que tenga que estar 100% en las oficinas de la Dirección de Planificación, aportando a mejorar el acceso a la información y establecer flujos de trabajo eficientes.

III. Objetivos

Objetivo General

- Analizar la gestión de la tecnología y su influencia en los procesos administrativos de la Dirección de Planificación y Ordenamiento del Municipio de Urdaneta.

Objetivos Específicos

- Identificar si existe una adecuada organización de los procesos administrativos de la Dirección de Planificación y Ordenamiento.
- Conocer la forma en que se entrega la información de los requerimientos solicitado por los usuarios y los tiempos de entrega de los mismos en el departamento de planificación y ordenamiento del Municipio de Urdaneta.
- Evaluar la necesidad de implementar un sistema de medio digital que permita obtener de manera más ágil y seguro la información de los procesos administrativos del departamento y posterior entrega a los usuarios.

IV. Formulación de la Hipótesis

La gestión de la tecnología de la información influye de manera significativa en los procesos administrativos de la Dirección de Planificación y Ordenamiento territorial del Municipio de Urdaneta.

V.- Marco Teórico

En el marco de la investigación es importante resaltar la teoría, que sustente a través del aporte de diferentes autores la importancia que tiene asumir el tema de investigación, a continuación, se desarrolla los diferentes sustentos teóricos.

Gestión de la Tecnología

La aplicabilidad de las nuevas tecnologías en las empresas hoy en día es una obligación, ya que permite mantenerse actualizado, para así competir en el mercado. Las empresas deben mejorar la flexibilidad y la forma de gestionar en pro de mejorar el estilo de vida del trabajador y encontrar la relación trabajo-vida familiar y usuarios. (Fung León, 2018).

La tecnología se ha convertido en un eje fundamental en la mejora de los procesos administrativos en las instituciones no solo privadas sino también públicas, es por esta razón la importancia que se debe dar a esta herramienta tecnológica sobre todo en aquellas instituciones que dan un servicio al usuario.

Para (Herederó, José, Santiago, & Sonia, 2019), la gestión de tecnología encierra dos aspectos tecnológicos que se deben aplicar en las instituciones entre ellos están: los sistemas informáticos y tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC). Dentro de los sistemas informáticos se deben manejar los siguientes componentes:

- ✓ **La información:** Corresponde a lo capturado, almacenado, procesado y distribuido por los sistemas.
- ✓ **Las personas:** quienes introducen la información al sistema.
- ✓ **Los equipos de tratamiento de la información e interacción con los usuarios,** hardware, software y redes de comunicaciones.
- ✓ **Las normas y /o técnicas de trabajo,** métodos utilizados por las personas y las tecnologías para desarrollar sus actividades.

La eficacia de los sistemas que se aplican dentro de las instituciones dependerá de la facilidad de la entrega de la información en el tiempo oportuno por parte de las personas que están a cargo de entregarla y de introducirla al sistema y será eficiente si se utiliza el menor recurso tecnológico, humano y económico posible.

En estudios establecidos por (Heredero, López, Romo, & Medina, 2019), el 80% del tiempo total de trabajo de los directivos está dedicado al procesamiento de la información: buscándola, recibéndola, procesándola y utilizándola en una amplia variedad de tareas.

Dentro del registro oficial, Normas Técnica de Prestación de Servicios y Administración por Procesos, (Pública, 2016), en su artículo 36 hace referencia a la automatización de procesos, en el que menciona “Las instituciones deberán llegar al nivel de detalle adecuado para la automatización de uno o más procesos de cada servicio, siendo necesario, pero no suficiente tener los procesos diagramados. Deberán también identificarse los requerimientos y aquellos aspectos que requieren los procesos a automatizarse y sus conexiones con otros sistemas. Para la automatización de los procesos deberán considerar el marco de referencia propuesto por la Secretaría Nacional de la Administración Pública.”

Bajo estos apartados establecidos por el gobierno nacional se hace énfasis en que la mejora de los procesos administrativos es fundamental más aún cuando se trata de brindar un servicio a la comunidad desde las empresas estatales, es así que en este mismos documentos (Pública, 2016), en su artículo 38 menciona la necesidad de que la información de los servicios que prestan estas instituciones puedan ser socializados y solicitados a través de canales informáticos, textualmente indica lo siguiente: “ La institución debe publicar la información de sus servicios, y garantizar el acceso a estos, por medio de canales virtuales; siempre y cuando se pueda prestar dichos servicios a través de medios electrónicos, sin perjuicio de su prestación presencial”.

Por esta razón es necesario que las instituciones cuenten con un sistema informático que les permita asegurar que la información sea fiable, exacta y oportuna para la toma de decisiones e incluso para atender las necesidades de los usuarios en tiempos adecuados.

La gestión de la tecnología para (Terán, Dávila, & Castañon, 2019), es considerada una herramienta que permite a las empresas innovar en las actividades que la misma realiza, definiendo procesos que se realicen sistemáticamente para así generar un mayor impacto frente a la competencia.

Por otra parte, en el artículo “Gestión de la tecnología e innovación: un Modelo de Redes Bayesianas”, en el cual se cita sobre el Premio Nacional de Tecnología e Innovación, donde el mismo incluye cinco funciones para gestionar la innovación: vigilar, planear, habilitar, proteger e implementar.

Procesos Administrativos

Es necesario establecer que los procesos administrativos nacen de la administración general por lo que es necesario definir algunas definiciones de autores relevantes, donde hace referencia a la

administración de empresas, para (Arguello, María, Clarita, & Luis, 2020), la palabra administración viene del latín administrare, con la acepción de gobernar, regir y disponer de bienes. En español, administrar viene de ministro y este a su vez, de menester, que procede del latín ministerium, que significa servicio, empleo u oficio.

En la administración, el entorno social dentro de la empresa, los colaboradores se integran a partir de las motivaciones personales, profesionales y laborales, con el objetivo de alcanzar metas comunes. Cuando el logro de estas metas se asocia a una estructura organizativa, se denomina administración de la organización.

La administración de la organización debe cumplir ciertos procesos administrativos, los cuales según (Arguello, María, Clarita, & Luis, 2020), representan la forma sistemática de realizar las actividades y de interrelacionarlas en toda la estructura organizacional, con el propósito de alcanzar las metas, este autor hace referencia a diferentes definiciones del proceso administrativos de diferentes autores:

Tabla #1: Procesos Administrativos por varios autores

<i>AUTORES</i>	<i>PROCESOS ADMINISTRATIVOS</i>
Henry Fayol	Previsión, organización, comando, coordinación y control.
Koontz y O'Donell	Planeación, organización, integración, coordinación y control
George R. Terry	Planificación, organización, ejecución y control.
Agustín Reyes Ponce	Revisión, planificación, organización,

	integración, dirección y control.
Burt K. Scalan	Planeación, organización dirección y control.

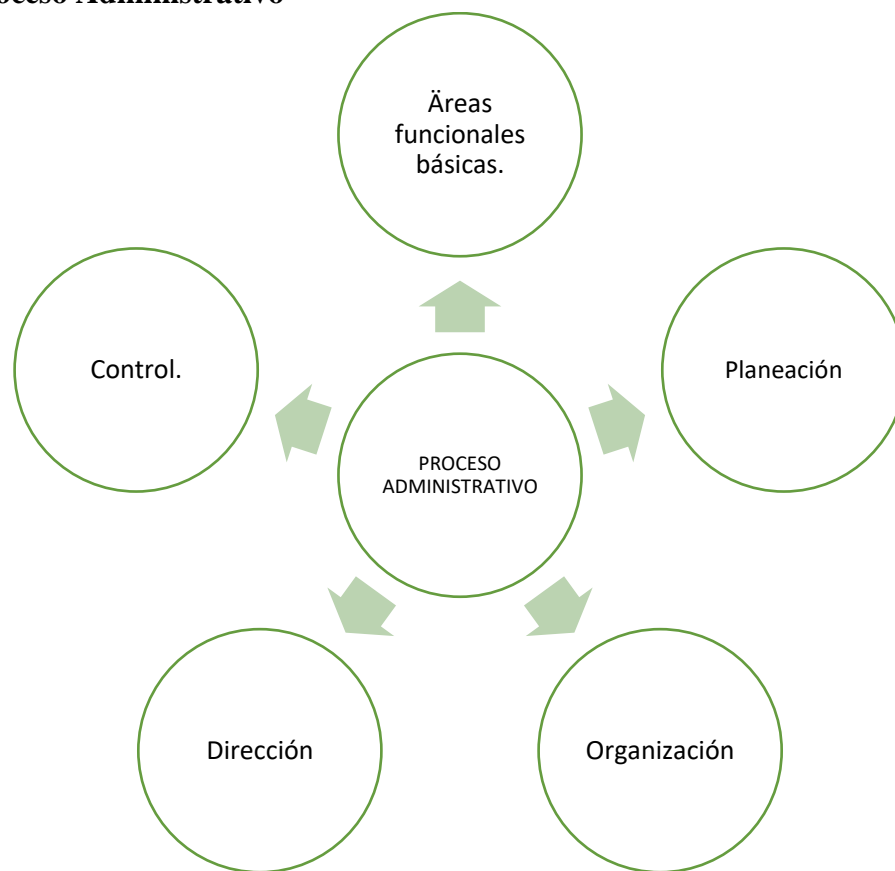
Elaborado por: Autor

Expuestas las diferentes definiciones de los procesos administrativos de varios autores, cabe indicar que lo propuesto por Burt K. Scalan representa lo más generalizados en la literatura especializada.

Mientras que para (Cano Plata, 2017), la administración es un proceso mediante el cual se consigue calidad en el funcionamiento de un organismo social, por lo que el trabajo en grupo, con armonía y equilibrio logra la máxima calidad organizacional a través de la eficiencia, eficacia, capacidad competitiva y una adecuada productividad y rentabilidad.

Desde la perspectiva de este autor el proceso administrativo se clasifica en:

Gráfico #1: Proceso Administrativo



Elaborado por: Autor

Ante este proceso las organizaciones deben prepararse para la adaptación eficiente y rápida a los avances tecnológicos, preferencias del cliente y a las exigencias que tienen los mercados, en este caso el municipio debe prestar un servicio eficaz, mejorando la entrega de la información que solicitan sus usuarios, dejando de lado el tradicionalismo, sino más bien aplicando nuevas estrategias tecnológicas básicas y que estén al alcance de los clientes.

Es así que la Norma Técnica de Prestación de Servicios y Administración por Procesos (Pública, 2016), en su artículo 14 menciona: “Fomento de la cultura de prestación de servicios y administración por procesos: Las instituciones deberán definir acciones para la gestión del cambio, aplicadas a la prestación de servicios y administración por procesos, en base al marco

legal vigente y las mejores prácticas que se identifiquen. Estas acciones deben formar parte del plan para la mejora de la gestión y contemplar al menos cuatro aspectos como son: el liderazgo, motivación, comunicación y capacitación”.

La administración se clasifica en dos etapas, la mecánica que se integra por las fases de planeación y organización y la dinámica que se forma por las fases de dirección y control. (Luna Gonzalez, 2015).

Planeación

De acuerdo a lo indicado por (Luna Gonzalez, 2015), la planeación representa el inicio y la base del proceso administrativo, es decir determina el **QUÉ** quiere ser la empresa, **DÓNDE** se va a establecer, **CUÁNDO**, va a iniciar operaciones y **CÓMO** lo va a lograr.

Estas palabras claves representan las respuestas correctas para no poner en riesgo el futuro de la empresa, el mismo que representa al enfoque de la planeación.

La planeación debe cumplir con principios:

- ✓ **Objetividad y cuantificación.** – Es necesario basarse en datos reales más no en situaciones subjetivas.
- ✓ **Factibilidad.** – Se basa en la realización de los planes, no es correcto elaborar planes ambiciosos que no sean posibles de lograr.
- ✓ **Flexibilidad.** – Es necesario dejar márgenes de holguras en los planes que permitan mejorar o incorporar cambios que se ajustan a las condiciones que se presentan.
- ✓ **Unidad.-** Se deben englobar a un todo para la empresa, cumpliendo los objetivos y metas planteados.

- ✓ **Del cambio de estrategias.** - Se deben actualizar cambios tanto internos como externamente.

Según Pilla en su trabajo de titulación Los procesos Administrativos y su incidencia en la gestión institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Pedro de Pelileo, citado de (Desarrollo, 2019), considera que la planificación institucional es el proceso guía con el cual cada entidad establece, sobre la base de su situación actual y del contexto que lo rodea que la rodea, de las políticas nacionales, intersectoriales, sectoriales y territoriales, y de su rol y competencias, cómo debería actuar para brindar de forma efectiva y eficiente servicios y/o productos que le permitan garantizar derechos de los ciudadanos.

Para (Arguello, María, Clarita, & Luis, 2020), la planificación representa el primer elemento a ejecutar dentro de los procesos de administración. La planificación desde el proceso administrativo, define las políticas y procedimientos que rigen el funcionamiento de la organización.

El proceso de planificación tiene como característica ser preciso y contemplar un diseño de estrategias que permitan un uso eficiente de los recursos disponibles.

Tabla #2: Esquema de Estrategias de Planificación

ESTRATEGIA DE PLANIFICACIÓN

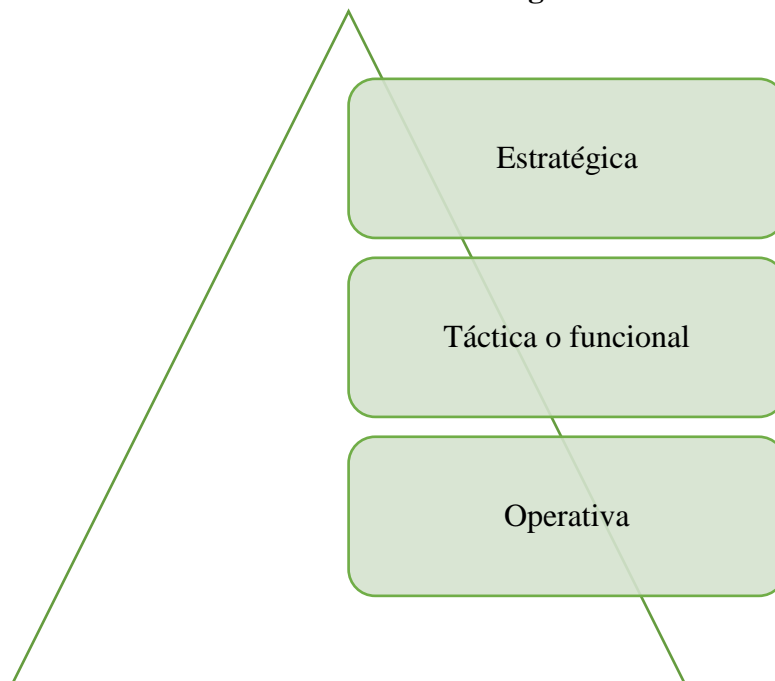
ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
Recursos humanos	Procedimientos	Objetivos
Recursos materiales	Normas	Metas
Capacidades disponibles	Estilos de dirección	Planes
Otros recursos		Cronogramas

Elaborado por: Autor

La planeación es uno de los procesos que se encarga de organizar la forma de trabajo de las instituciones, según la teoría del autor la parte de este proceso administrativo debe garantizar flexibilidad que le permita realizar los cambios oportunos, además de cumplir las etapas de la misma que son: políticas, procedimientos, programas, presupuestos, estrategias y tácticas. Es así como las instituciones deben elaborar planes operativos que conlleven a poner en práctica o implementar planes estratégicos.

Para (Munch & Félix, 2010) la planeación se clasifica en:

Gráfico #2: Clasificación de la Planificación Estratégica



Elaborado por: Autor

Cada una de esta planificación cumple con una función dentro de la planificación administrativa de la organización, es así que la planificación estratégica, se aplica desde los altos mandos o niveles de la organización los cuales se realizan a mediano y a largo plazo, mientras que la planificación táctica o funcional se realiza en los departamentos o diferentes áreas y la planificación operativa se realiza en las áreas operativas, es así como la organización debe ir cumpliendo ciertos parámetros que conllevan a la planificación general de las mismas. (Munch & Félix, 2010)

Existen diferentes herramientas de la planeación que permite a las empresas a cumplir los objetivos y metas, entre los que se rescatan dentro de esta investigación son: Análisis del entorno (FODA) y gráfica de GANTT.

El análisis FODA consisten en detectar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, mismas que pueden afectar el logro de los planes, a continuación, una breve descripción de las mismas:

Gráfico # 3: Análisis FODA

Fortaleza	Oportunidades	Debilidades	Amenaza
<ul style="list-style-type: none"> • Se consideran puntos fuertes de la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se consideran factores del entorno externo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se consideran factores propios de la empresa que obstaculizan el logro de los mismo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se consideran factores externos que afectan negativamente a la organización.

Elaborado por: Autor

Para las organizaciones es de suma importancia realizar un análisis FODA, pues permite observar el entorno de la misma desde lo interno a lo externo, transformando sus debilidades en fortalezas y sus amenazas en oportunidades.

Gráfica de Gantt.

Este modelo de planificación también conocida como gráfica de barras, esta herramienta permite planificar las actividades y los responsables en la que se señalan inicio y fin de actividades, comparando el avance del proyecto con lo planeado. (Munch & Félix, 2010).

Organización

Para (Mero Vélez, 2018), la organización de la empresa se centra en la estructura y los modos en la que esta opera para conseguir u alcanzar los objetivos empresariales, para conseguir que la organización de la empresa tenga una visión efectiva, hay que tener una visión holística, es decir analizar el todo de la misma y no como la suma de las partes.

Mientras que para (Munch & Félix, 2010), el propósito de la organización es simplificar el trabajo, coordinar y optimizar funciones y recursos, es decir lograr que los procesos sean fluidos para quienes realizan los procesos y así cumplir con los requerimientos de los clientes de una manera satisfactoria.

Esta etapa del proceso administrativo permite, reducir los costos e incrementar la productividad, elimina la duplicidad, establece la arquitectura de la empresa y simplifica el trabajo de tal forma que este proceso está constituido por las siguientes etapas:

- División del trabajo
- Coordinación

La teoría de (Bueno, Ramos, & Berrelleza, 2018), indica que para que las organizaciones sean exitosas necesitan tener un orden y coordinación en cada uno de sus recursos, es por esto que se requiere diseñar las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como el establecimiento de métodos y la aplicación de técnicas.

Dirección

Para (Arguello, María, Clarita, & Luis, 2020), el proceso administrativo de dirección establece que la organización funcione de manera adecuada, es por esto que desde el criterio del autor la organización debe responder a las siguientes interrogantes: ¿Cómo debe ser cada uno de sus componentes?, ¿Qué es lo que se pretende alcanzar?, ¿Con qué recursos y medios se trabajará?, ¿Cómo se relacionarán las partes?

La toma de decisiones en la etapa de este proceso administrativo, representa la responsabilidad que asumen el representante de la institución o el jefe de cada área, buscando el éxito de la misma, dando cumplimiento a sus objetivos y metas establecidas dentro de la planificación.

Control

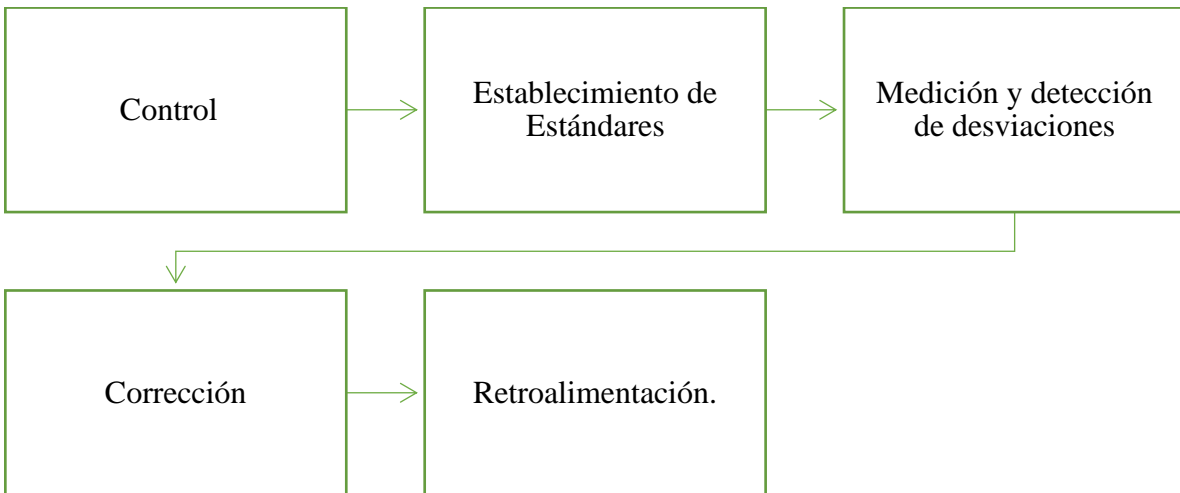
Para (Munch & Félix, 2010), el control es la fase en la cual se evalúan los resultados que han sido planificados, esto con la finalidad de corregir situaciones que se han dado en el transcurso del proyecto. Para aquello recomiendan aplicar técnicas y tipos de control que permitan satisfacer a los clientes, personal y al entorno, para sí cumplir la misión de la organización.

El control es considerado una de las etapas vital dentro del cumplimiento de las metas de la organización, dado que:

- Sirve para comprobar la efectividad de la gestión.
- Promueve el aseguramiento de la calidad.

- Protección de los activos de la empresa
- Garantiza el cumplimiento de los planes.
- Establece medidas para reducir costos y tiempo.
- Es el fundamento para el proceso de planeación.

Gráfico #4: Proceso de Control



Elaborado por: Autor

Sistemas de Control

Los sistemas de control dentro de las organizaciones establecen un mecanismo que permite:

- Contar con objetivos y estándares e indicadores
- Capacitar al personal para que comprenda y aplique los controles.
- Evaluar la efectividad de los controles.

Entre los sistemas de control más utilizados son los reportes e informes, sistemas de información y formas.

Mientras que para (Cano Plata, 2017), el control es el proceso mediante el cual se garantiza los propósitos y políticas de una empresa y que los recursos disponibles para ellos estén siendo administrados, para este autor existen varias herramientas de control:

- Herramientas de calidad
- Herramientas financieras
- Sistemas de información general
- Evaluación de desempeño
- Indicadores de gestión
- Gestión del cambio

Cada herramienta se enfoca a las diferentes áreas y necesidades de las organizaciones, para controlar los objetivos tácticos y operativos.

VI. Metodología

Tipo de Investigación

La metodología dentro de una investigación, permite aplicar métodos sustanciales que ayudan a la búsqueda y análisis de la información que se requiere para sustentar el trabajo investigativo, por tal razón se aplicó en este trabajo el método de análisis y síntesis, mismos que permitirán sintetizar y analizar las diferentes teorías y así obtener conclusiones que aporten a la mejora de los problemas identificados en esta institución.

Cabe indicar que todo método de investigación debe estar acompañado de técnicas, en la que se aplicará la encuesta.

Población, muestra y análisis.

La encuesta fue dirigida a los colaboradores del municipio y a una muestra de la cartera de usuarios que esta mantiene. Con dicha información se podrá ampliar la investigación y obtener mejores resultados, para establecer una propuesta de mejoras de acuerdo a las necesidades de la institución.

La población administrativa del departamento corresponde a 10 funcionarios, correspondiendo a una población finita y 13165 usuarios que corresponden a la parte rural y urbana, para determinar la muestra de ambas poblaciones se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

n: muestra

P= 0,50

Q = 0,50

E = 0,001

N = 10

Z = 0,99

Muestra para el Personal Administrativo

$$n = \frac{10 * (0,99)^2 * (0,50) * (0,50)}{(0,001) * (10-1) + (0,99)^2 * (0,50) * (0,50)}$$

$$n = 10$$

Muestra para usuarios.

$$n = \frac{0,25 * 13165}{13165 (0,05)^2 + 0,25}$$
$$(2)^2$$

$$n = 388$$

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

El estudio investigativo se llevó a cabo mediante la técnica de encuesta con la finalidad de obtener la información que sustenta los objetivos de la investigación, cabe indicar que dicha información será procesada mediante el sistema de Excel.

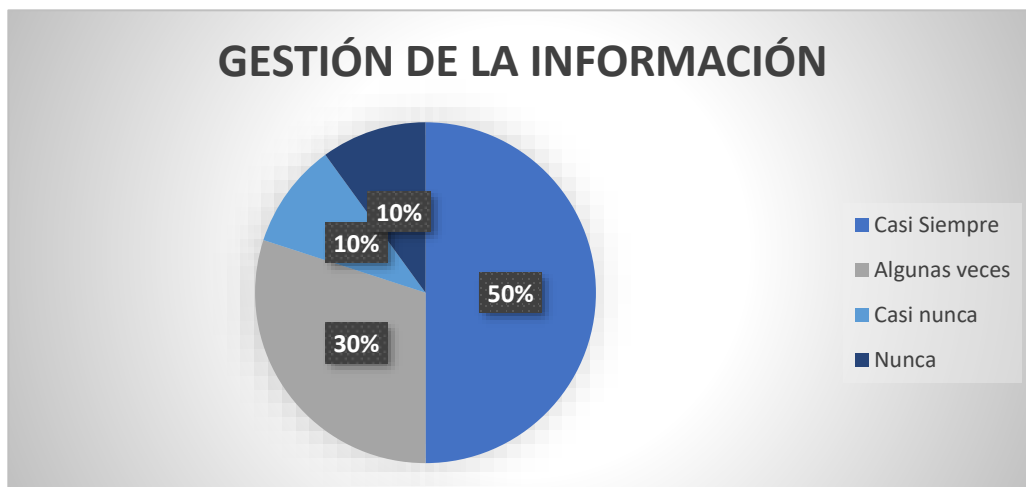
Esta técnica fue aplicada mediante cuestionario a los funcionarios y usuarios del Municipio.

VII.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Resultados

Encuestas a Empleadores

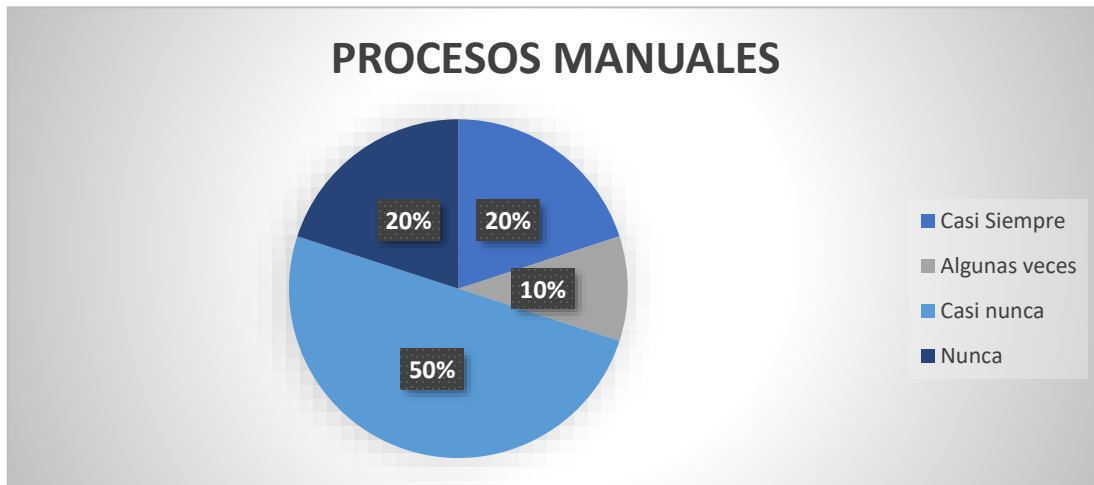
1.- ¿Considera usted que existe una adecuada gestión de la información que facilite el manejo de datos en los procesos administrativos?



Interpretación

De acuerdo con los datos obtenidos, se determina que el 50% del 100% de los empleados encuestados indicaron que casi siempre existe una adecuada gestión de la información que facilita el manejo de datos en los procesos administrativos, mientras que el 30% indicaron que algunas veces facilita el manejo de los datos y el 10% consideran que casi nunca y nunca se facilita el manejo de la información.

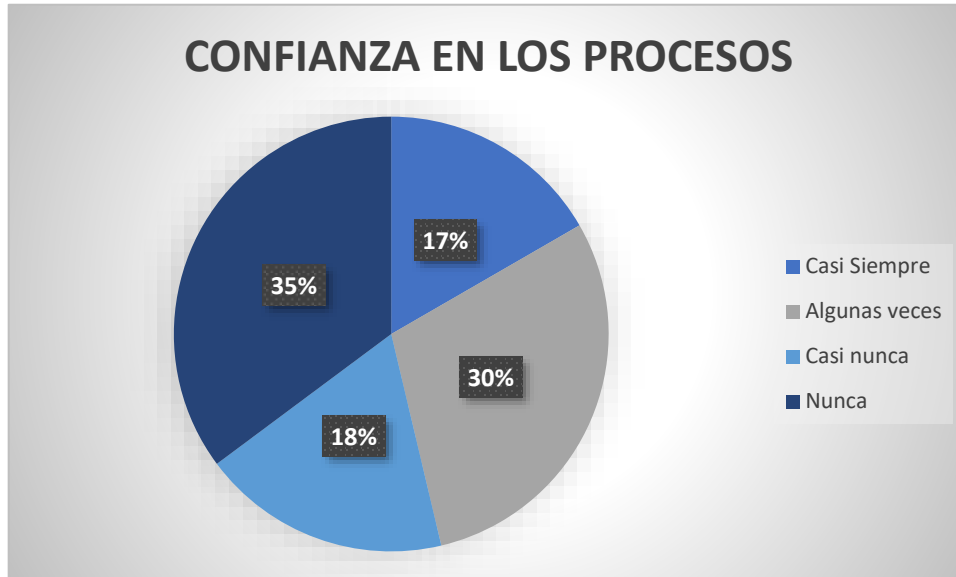
2.- ¿Cree usted que los procesos que se manejan en el departamento de planificación se procesan mejor de forma manual?



Interpretación

Con respecto a los datos obtenidos de la aplicación de la encuesta los empleadores indicaron: el 50% consideran que los procesos nunca se manejan mejor de forma manual, mientras que el 10% indicaron que algunas veces se maneja de mejor forma, mientras que el 20% indicaron que casi nunca, y nunca se maneja mejor de forma manual los procesos.

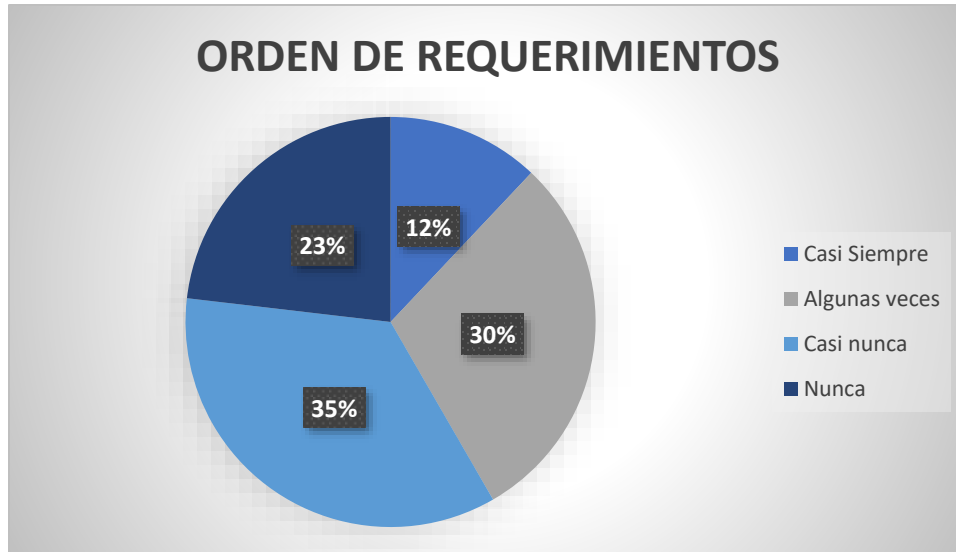
3.- ¿Considera usted que en la actualidad el departamento genera confianza en sus procesos?



Interpretación

De acuerdo con los resultados, los empleadores consideran que el 35% nunca generan confianza en los procesos, sin embargo, el 30% indicaron que algunas veces generan confianza, el 18% indicaron que casi nunca y el 17% indicaron que casi siempre generan confianza en los procesos que realiza el departamento.

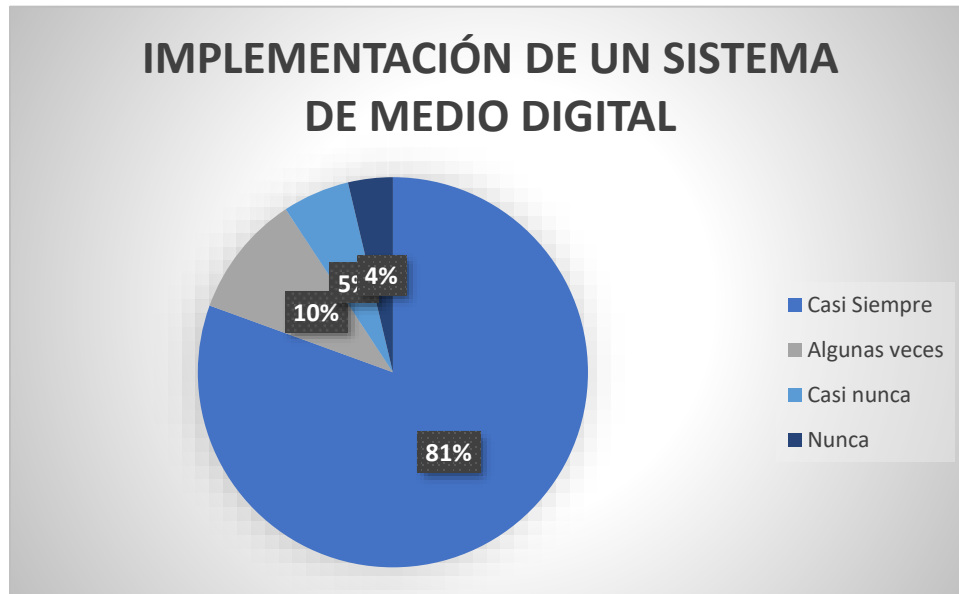
4.- ¿Cree usted que el departamento de planificación lleva un adecuado orden de los requerimientos solicitado por los usuarios?



Interpretación

De acuerdo a los resultados el 35% indicaron que casi nunca llevan un adecuado orden de los requerimientos solicitados por los usuarios, seguido del 30% que indicaron que algunas veces, el 23% indicaron que nunca y el 12% indicaron que casi siempre llevan un adecuado orden de los requerimientos solicitados por los usuarios.

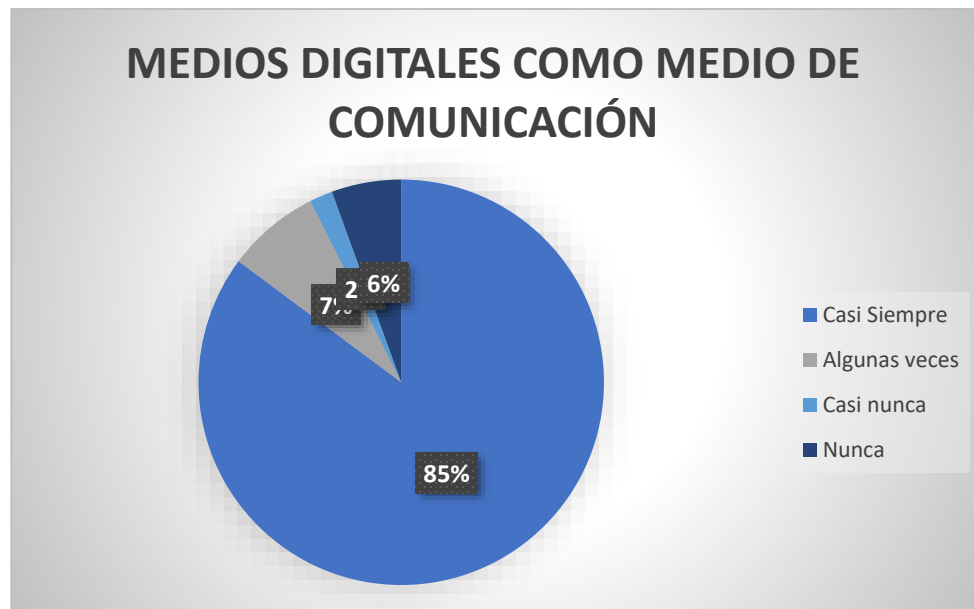
5.- ¿Considera usted que la implementación de un sistema de medio digital, permitirá mejorar adecuadamente la información interna en el departamento de planificación?



Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta pregunta, el 81% de los empleadores indicaron que casi siempre la implementación de un sistema de medio digital permitirá mejorar adecuadamente la información interna, el 10% indican que algunas veces puede ser necesaria la implementación, el 5% indicaron que casi nunca es importante y el 4% indicaron que nunca es necesario la implementación de un sistema de medio digital en el departamento de planificación.

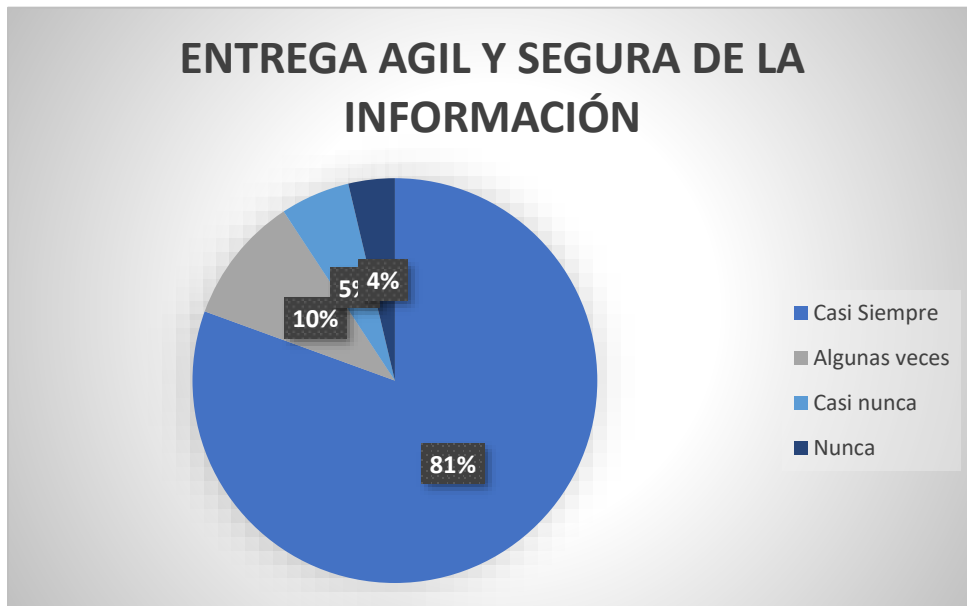
6.- ¿Considera usted que los procesos administrativos del departamento de planificación requieren del uso de medios digitales para dar a conocer los servicios que este ofrece a los usuarios?



Interpretación

Con respecto a los resultados obtenidos, el 85% de los empleados consideran que casi siempre se requiere del uso de un sistema de medios digitales, el 7% indicaron que algunas veces, el 6% indicaron que casi nunca y el 2% indicaron que nunca es necesario la implementación de un sistema de medio digital para dar a conocer los servicios que este departamento ofrece a los usuarios.

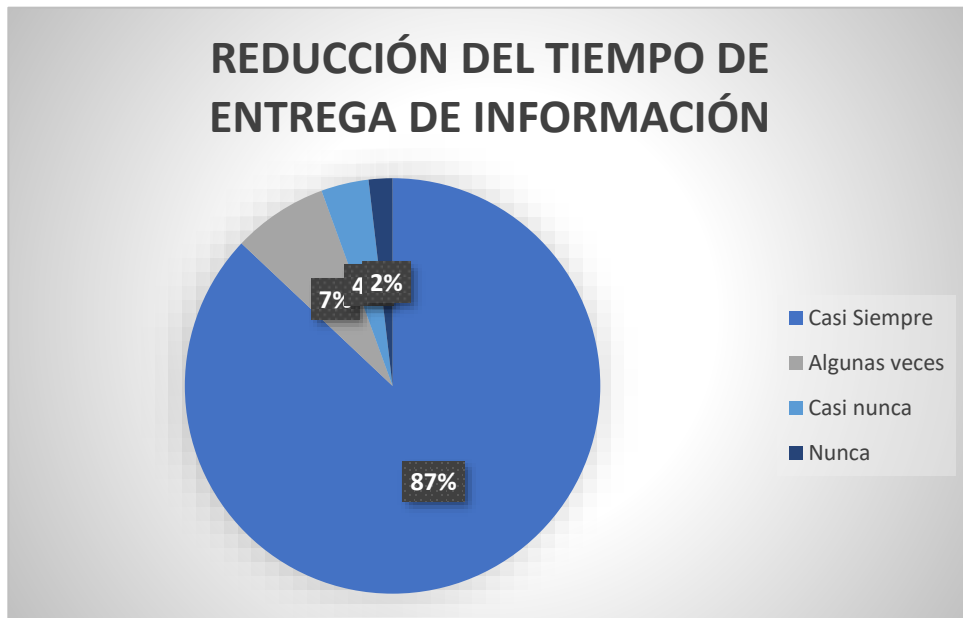
7.- ¿Considera usted que la implementación de un sistema de medios digitales, folicitará una entrega más ágil y segura de la información a los usuarios?



Interpretación

Considerando los resultados, el 81% de los empleadores encuestados indicaron que el casi siempre será una entrega ágil y segura de la información que requieren los usuarios, el 10% indicaron que algunas veces, el 5% que casi nunca y el 4% que nunca será una entrega confiable de la información a través de un sistema medio digital en el departamento de planificación.

8.- ¿Considera usted que los tiempos de entrega de la información por parte de los usuarios, se reducirán al implementar un sistema de medios digitales?

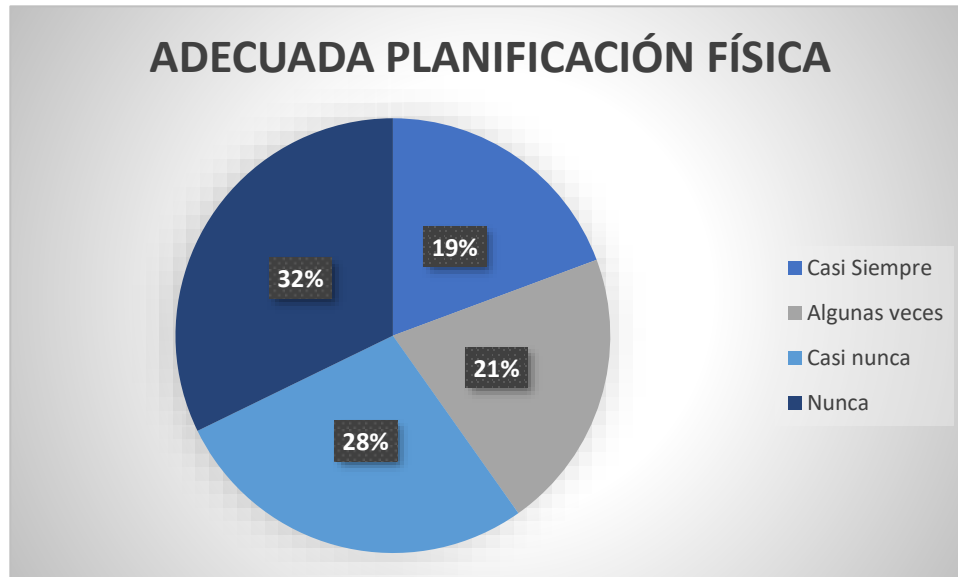


Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 87% indicaron que los tiempos de entrega de la información se reducirán, mientras que el 7% indicaron que algunas veces, el 4% indicaron que casi nunca y el 2% indicaron que nunca se reducirán los tiempos de entrega de la información.

4.2.- Encuesta a Usuarios

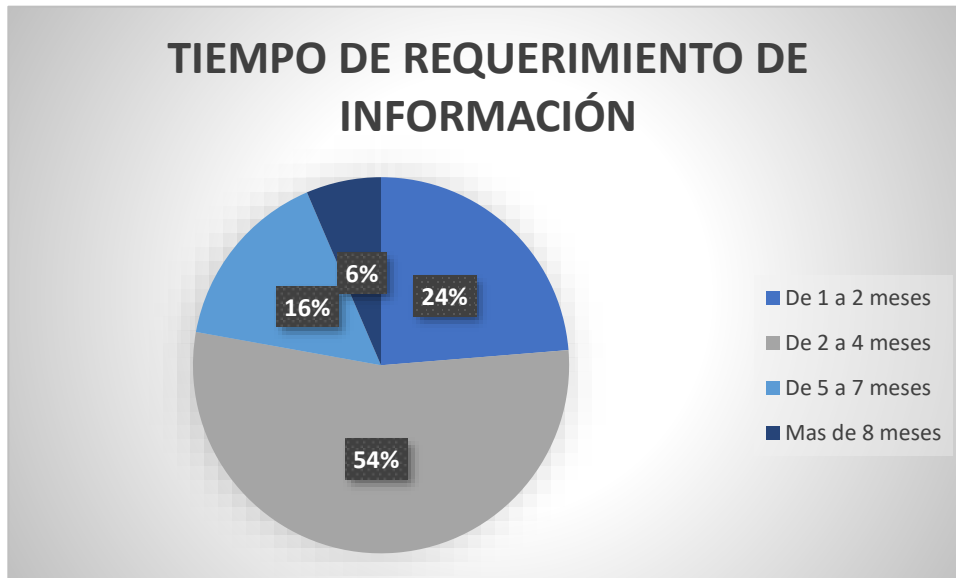
1.- ¿Cree usted que el departamento de Planificación y ordenamiento territorial, mantiene una adecuada planificación en la entrega física de los procesos solicitados?



Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos de los usuarios, el 32% manifestó que nunca existe una adecuada planificación de la entrega de la información física, el 28% indicó que casi nunca se entrega la información de una manera planificada, el 21% indicó que algunas veces y el 19% manifestó que casi nunca existe una planificación adecuada en la entrega de la física de los procesos solicitados, en el departamento de planificación.

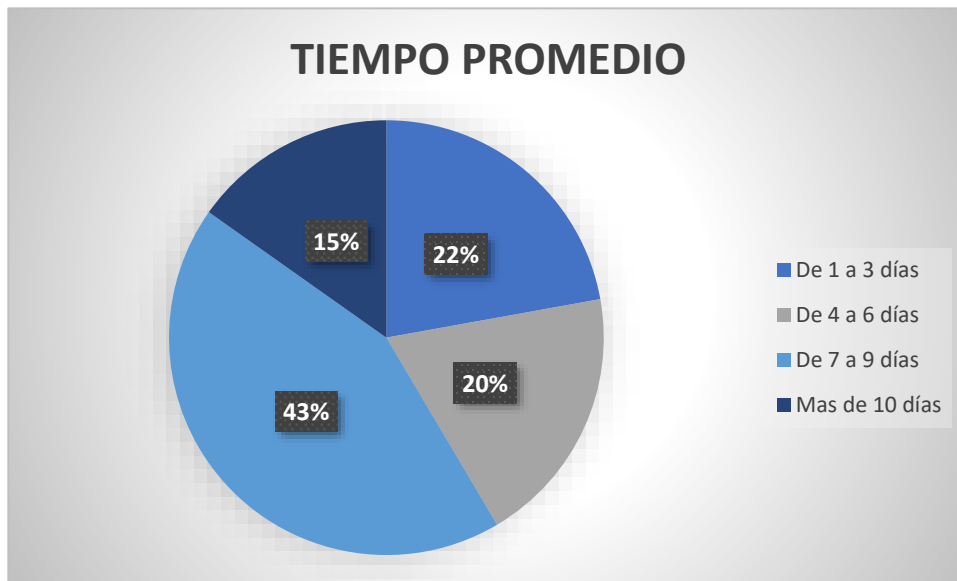
2.- ¿Cada que tiempo solicita usted algún requerimiento en el departamento de planificación?



Interpretación

Considerando los resultados obtenidos, el 54% de los usuarios indicaron que solicitan requerimientos entre dos a tres meses promedio, el 24% lo hacen entre uno a dos meses, el 16% entre cinco a siete meses y el 6% solicita procesos en mas de 8 meses, en el departamento de planificación.⁸⁵

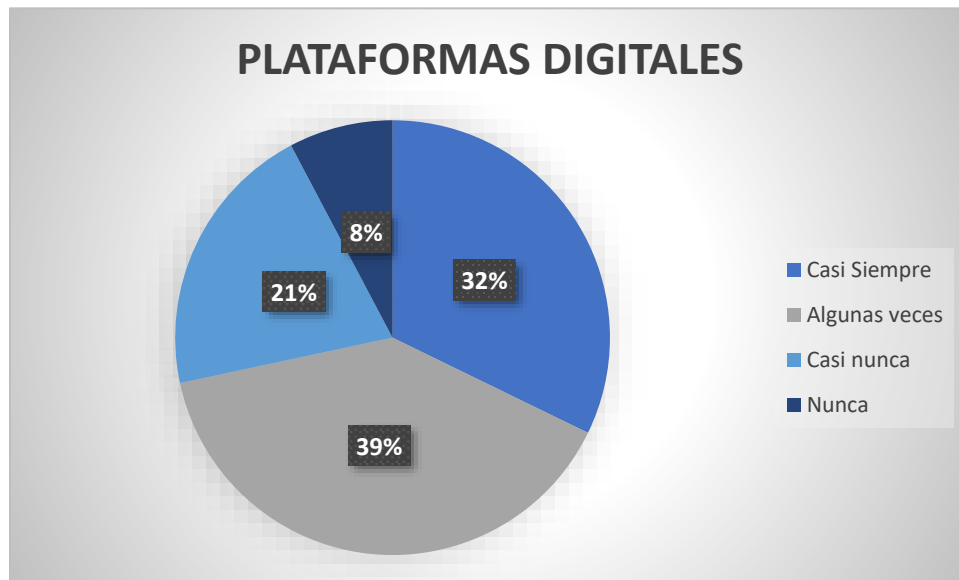
3.- ¿Cuál es el tiempo promedio en que este departamento entrega la información solicitada por el cliente?



Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, el mayor tiempo que el departamento de planificación entrega la información solicitada por el cliente es entre 7 a 9 días con un 43%, luego del 22% de entre 1 a 3 días, seguido del 20% de más de 4 a 6 días y el 15% en más de 10 días de espera.

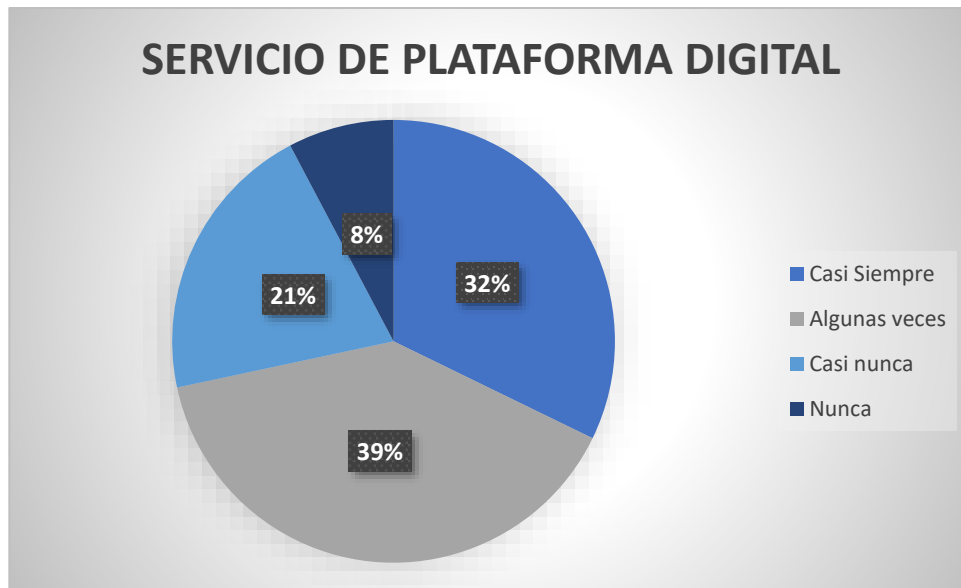
4.- ¿Usted maneja plataformas digitales, para obtener información de las entidades públicas?



Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 39% de los usuarios indicaron que algunas veces han utilizado o manejado plataformas digitales en las entidades del sector público, el 32% indicaron que casi siempre han usado plataformas, el 21% casi nunca y el 8% indicaron que nunca han utilizado plataformas digitales para solicitar algún requerimiento de información en el sector público.

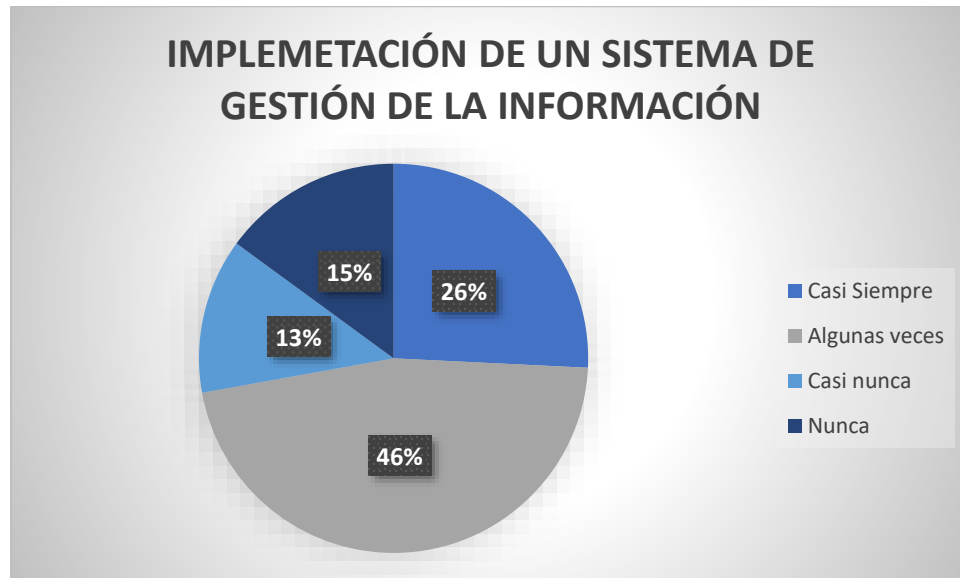
5.- ¿Considera usted, que el departamento de planificación podría prestar el servicio de atención al cliente, por plataforma digital?



Interpretación

Con base a los resultados obtenidos de las encuestas, el 39% de los usuarios indicaron que algunas veces es necesario que el departamento de planificación preste el servicio de atención al cliente por plataformas digitales, el 32% indicaron que casi siempre debe darse este servicio, el 21% indicaron que casi nunca y el 8% indicaron que nunca se debe prestar el servicio de entrega de información por plataforma digitales.

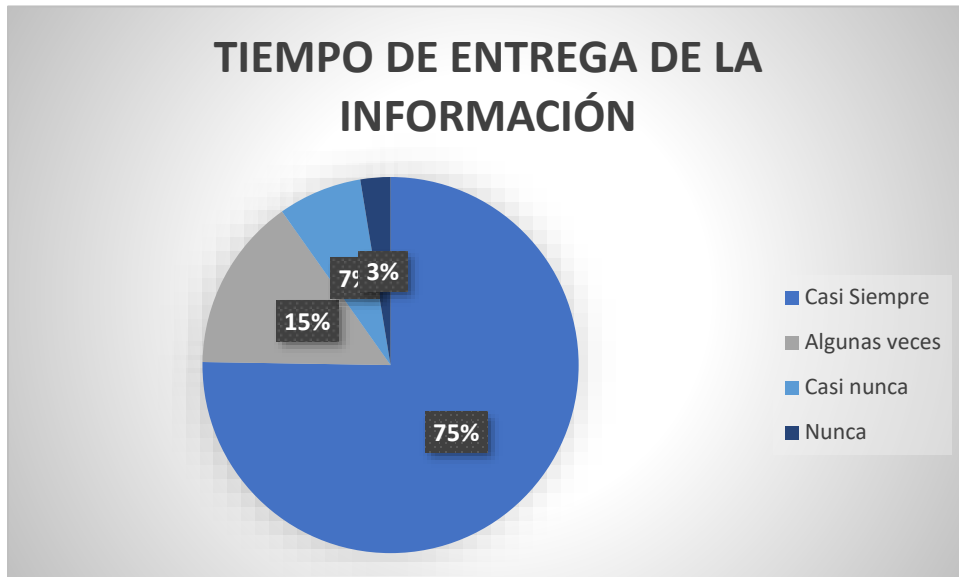
6.- ¿Considera usted que la implementación de un sistema de plataforma de medios digital garantice un acceso adecuado y seguro a la información solicitada?



INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados de las encuestas, el 46% de los usuarios indicaron que algunas veces es necesario la implementación de un sistema de plataforma de medios digitales, el 26% indicaron que casi siempre es necesario, el 15% respondieron que casi nunca y el 13% indicaron que nunca es necesario la implementación del sistema para acceder a la información de forma más segura.

7.- ¿Considera usted que los tiempos de entrega de la información por parte de los usuarios, se reducirán al implementar un sistema de medios digitales?



Interpretación

De acuerdo a los resultados el 75% de los usuarios indicaron que casi siempre se reducen los tiempos de entrega de la información por medio de plataformas digitales, el 15% indicaron que algunas veces esto se cumple, el 7% indicaron que casi nunca y el 3% indicaron que nunca mejoran los tiempos de entrega de la información por medio de plataformas digitales.

Resultados de los Objetivos Específicos

Dentro de una investigación la base fundamental es dar cumplimiento a los objetivos y a su vez recomendar solución a los mismos, los cuales permitirán a la organización mejorar ciertos procesos en caso de requerirlos, la herramienta utilizada fue la encuesta a empleados del departamento y usuarios, a continuación, se describe los resultados de los objetivos planteados en esta investigación:

Objetivo Específico 1:

Las respuestas ante las preguntas 1, 2, 3 y 4, aportan al desarrollo de dicho objetivo, reflejan que los procesos administrativos no son manejados adecuadamente, ya que el 35% de los empleados de este departamento, consideran que no llevan un adecuado orden de los procesos administrativos, generando esto desconfianza en el personal y los usuarios de la institución. Las encuestas realizadas a los usuarios responden también al cumplimiento de este objetivo, siendo esta la pregunta, en la cual el 32% manifestó que el departamento no cuenta con una adecuada planificación en la entrega de la información.

Objetivo Específico 2:

El cumplimiento de este objetivo se da con base a la respuesta de las preguntas 2 y 3 dirigida a los usuarios de la institución, así como la respuesta de la pregunta 2 dirigida a los empleados, donde se sustenta que dicho departamento realiza la entrega de la información de forma física generando largos tiempos de entrega, el 54% de los usuarios indicaron que solicitan información en un promedio de dos a tres meses, el 42% de estos usuarios manifestaron que la entrega promedio de los requerimientos solicitados son entre 7 a 9 días, lo cual reflejaba incomodidad por parte de los usuarios al realizar las encuestas sobre estas preguntas.

Objetivo Específico 3:

Conocer la necesidad de implementar un sistema de medio digital en el departamento de ordenamiento territorial del municipio de Urdaneta, es parte de este objetivo, por lo cual las respuestas a esto corresponden a las preguntas 5, 6 y 7 dirigida a los empleados, donde el promedio de respuestas ante el cumplimiento de este objetivo supera el 80% de aceptación, por otra parte los usuarios también aportaron con sus respuesta siendo estas en las preguntas 5, 6 y 7, considerando que es oportuno y aceptable lo establecido un sistema de medio digital.

VIII. Conclusiones

- ✓ La investigación ha permitido identificar que el departamento de planificación del Municipio de Urdaneta ha venido generando impactos negativos en el mismo, siendo esto el orden empírico de los archivos, el mismo que no cumple las condiciones adecuadas, generando malestar en el personal al momento de buscar lo solicitado por el usuario lo que ocasiona un largo plazo de entrega de la información.
- ✓ Mediante la investigación se pudo determinar que la información solicitada por los usuarios se entrega de forma física y que los tiempos de entregan oscilan entre 7 a 9 días, esto generado por inadecuado orden en que tienen los archivos.
- ✓ Se evidencia además que la dirección de planificación podría prestar el servicio de entrega de información por medio de plataformas digitales ya que el 39% de los usuarios calificaron como una buena opción de respuesta ante los requerimientos solicitados, además el 75% de los usuarios consideran que los tiempos de entrega de la información mejorarían, demostrando que la gestión de la información influye en los procesos administrativos de la Dirección de Planificación del Municipio de Urdaneta.

IX.- Recomendaciones

Al implementar estas recomendaciones, la Dirección de Planificación y Ordenamiento Territorial del Municipio de Urdaneta puede mejorar significativamente sus procesos administrativos y aprovechar al máximo las ventajas de la tecnología de la información en su gestión.

- ✓ Considerar la adopción de tecnologías emergentes, como la nube, para mejorar la flexibilidad y escalabilidad del archivo pasivo y activo de la Dirección de Planificación y Ordenamiento Territorial.
- ✓ Evaluar y actualizar la infraestructura tecnológica existente para garantizar que sea lo suficientemente robusta y capaz de soportar las necesidades actuales y futuras, con respecto a los archivos que maneja este departamento.
- ✓ Desarrollar un plan estratégico de tecnología de la información alineado con los objetivos y metas de la Dirección de Planificación y Ordenamiento Territorial, y fomentar una cultura tecnológica -organizacional que permita brindar un mejor servicio a los funcionarios del departamento y a los usuarios.

ANEXOS

Tabla #4: Matriz de Operacionalización de Variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Autor(a):	CORTEZ MORA WALTER VICENTE			
Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítem / Instrumento
INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE TEGNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Según Jesús Salinas, (2018) consideran que: "La tecnología de la información es el conjunto de tecnologías desarrolladas para que la comunicación sea más eficiente, y facilitar la emisión, acceso y tratamiento de la información; todo esto a través de herramientas de carácter comunicacional y tecnológico."	NORMATIVAS	TEORÍAS	ENCUESTA/CUESTIONARIO
		POLITICAS	GOBIERNO ORGANIZACIONES SOCIALES	
		PROCEDIMIENTOS	MÉTODOS ACCIONES	
		ENTORNO	FACTORES SOCIALES AMBIENTE LABORAL	
DEPENDIENTE: PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Los procesos administrativos son las herramientas fundamentales que deben implementar las empresas para satisfacer sus necesidades y así poder dirigirse al cumplimiento de sus objetivos. Los procesos administrativos buscan aprovechar los recursos humanos y técnicos que tienen estas y de esa manera alcanzar las metas propuestas (Tapia, 2019).	PLANEACIÓN	TOMA DE DECISIONES OBJETIVOS	ENCUESTA
		ORGANIZACIÓN	TALENTO HUMANO GESTIÓN ADMINISTRACIÓN	
		DIRECCIÓN	FUNCIONES RESPONSABILIDAD LIDERAZGO	
		CONTROL	MECANISMO COMPROBACIÓN	

Elaborado por: Autor

N°	ACTIVIDADES	AÑO 2023														
		S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15
1	I. INTRODUCCIÓN	X														
2	Realidad Problemática	X														
3	Formulación Problemática	X														
4	Justificación Problemática	X														
5	Objetivos	X														
6	Hipótesis.	X														
7	II. MARCO TEORÍCO		X													
8	Antecedentes		X													
9	Bases Teóricas			X												
10	III. Metodología				X											
11	Tipo y diseño de investigación					X										
12	Variables y operacionalización					X										
13	Población, muestra y muestreo.						X									
14	Técnicas e instrumentos de recolección de datos						X									
15	Procedimientos							X								
16	Métodos de análisis de datos								X							
17	Aspectos éticos								X							
18	IV. RESULTADOS									X	X	X				
19	V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS												X			
20	VI. CONCLUSIONES													X		
21	VII. RECOMENDACIONES													X		
22	VIII. PROPUESTA														X	X
23	REFERENCIAS															X
24	ANEXOS.															X

1. CRONOGRAMA

Elaborado por: Autor

2. Presupuesto

Recursos y Presupuestos

Tabla #1: Equipos y bienes duraderos

Descripción	Unidad	C.U.	Monto Total
Computadora	1	\$ 1200,00	\$ 1200,00
Impresora	1	\$500,00	\$ 500,00
Disco Duro	1	\$ 100,00	\$ 100,00
<i>Sub Total Equipos y bienes duraderos</i>			\$ 1800,00

Elaborado por: Autor

Tabla #2: Materiales e Insumos:

Descripción	Unidad	C.U.	Monto Total
Papel Bond A4	2	\$ 5,00	\$ 10,00
Tinta	2	\$20,00	\$ 40,00
Lapiceros	5	\$ 0,50	\$ 2,50
Copias	500	\$ 0,05	\$25,00
<i>Sub Total Materiales e Insumos</i>			\$ 77,50

Elaborado por: Autor

Tabla # 3: Presupuesto General

<i>Descripción</i>	<i>Subtotal</i>
<i>Equipos y bienes duraderos</i>	<i>\$ 1800,00</i>
<i>Materiales e Insumos</i>	<i>\$ 77,50</i>
<i>Total</i>	<i>1877,50</i>

Elaborado por: Autor

3. Colaboradores

- Docente tutor asignado

IV. Referencias Bibliográficas

- Arguello, A., María, L., Clarita, G., & Luis, T. (2020). *Administración de Empresas, Elementos Básicos*. Ecuador-Bolivar: Copyright.
- Armijos-Neira, V., Armijos, O., Palomeque-Solano, E., & Bermeo, J. (2017). Los Sistemas de Información en el Sector Público en el Ecuador: Estudio de Caso la Autoridad Portuaria de Puerto Bolívar. *Ciencia-UNEMI*, 25-37.
- Bernal Jimenez, M., & Rodríguez Ibarra, D. L. (2019). Las tecnologías de la información y comunicación como factor de innovación y competitividad empresarial. *Universidad Tecnológica de Pereira, Scientia Et Technica*, vol. 24, núm. 1, 85-96.
- Bueno, R., Ramos, M., & Berrelleza, C. (2018). *Elementos Básicos de la Administración*. México: Martínez, Evangelina.
- Cano Plata, C. (2017). *LA ADMINISTRACIÓN Y EL PROCESO ADMINISTRATIVO*. Bogotá, Colombia: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.
- CEPAL. (18 de Marzo de 2022). *repositorio.cepal.org*. Obtenido de repositorio.cepal.org: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46816/1/S2000961_es.pdf
- Desarrollo, S. N. (15 de Mayo de 2019). *Universidad Nacional de Chimborazo*. Obtenido de Universidad Nacional de Chimborazo: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5722/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2019-0020.pdf>
- Fung León, J. (2018). *INTERNET: GESTIÓN DIGITAL DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS*. MEXICO: EBOOK. Obtenido de EBOOK.
- Herederó, C., José, L., Santiago, R., & Sonia, M. (2019). *Organización y Transformación de los Sistemas de Información en la Empresa*. Madrid: ESIC-EDITORIAL.
- Herederó, C., López, J., Romo, S., & Medina, S. (2019). *Organización y Transformación de los Sistemas de Información en la Empresa*. Madrid: ESIC .
- Información, M. d. (15 de Agosto de 2018). *Desarrollo de Gobierno Electrónico en la Administración Pública del Ecuador*. Obtenido de Desarrollo de Gobierno Electrónico en la Administración Pública del Ecuador: <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/10/Desarrollo-de-Gobierno-Electr%C3%B3nico-en-la-Administraci%C3%B3n-P%C3%BAblica-de-Ecuador-1.pdf>
- Lozano, M., & Alfonso, E. (15 de 04 de 2017). *Las Tecnologías de la Información y Comunicación en la Administración Pública Latinoamericana*. Obtenido de Las Tecnologías de la Información y Comunicación en la Administración Pública Latinoamericana: <file:///C:/Users/diana/Downloads/2546-Texto%20del%20art%C3%ADculo-11996-1-10-20180129.html>
- Luna Gonzalez, A. (2015). *Proceso Administrativo*. México: Patria.
- Mayorga Muñoz, L., & Galaviz Frausto, G. (17 de 01 de 2017). *LA IMPORTANCIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN EN EL SECTOR PÚBLICO*. Obtenido de LA IMPORTANCIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN EN EL SECTOR PÚBLICO:

<https://auren.com/mx/blog/%E2%80%8Bla-importancia-de-las-tecnologias-de-informacion-en-el-sector-publico/>

Mero Vélez, J. (2018). Empresa, Administración y proceso Administrativo. *Revista científica, Ciencias Económicas y Empresariales*, 84-102.

Munch, L., & Félix, P. (2010). *Administración, Gestión Organizacional, enfoques y procesos administrativos*. México: Pearson Educación de México S.A. de C.V.

Pilla Tite, E. J. (15 de MAYO de 2019). *UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO*. Obtenido de UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO:
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5722/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2019-0020.pdf>

Pública, S. N. (22 de Abril de 2016). *Norma Técnica de Prestación de Servicios y Administración por Procesos, Registro Oficial*. Obtenido de Norma Técnica de Prestación de Servicios y Administración por Procesos, Registro Oficial N°739:
<https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/10/Norma-T%C3%A9cnica-de-Prestaci%C3%B3n-de-Servicios-y-Administraci%C3%B3n-por-Procesos.pdf>

Terán, A., Dávila, G., & Castañon, R. (2019). Gestión de la tecnología e innovación: un Modelo de Redes Bayesianas. *Scielo*, 2.