



*Asesorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.
José María Pino Suárez 400-2 esq a Lerdo de Tejada, Toluca, Estado de México. 7223898476*

RFC: ATI120618V12

Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.

<http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/>

Año: XI

Número: Edición Especial.

Artículo no.:52

Período: Diciembre, 2023

TÍTULO: Uso de las tecnologías de información y comunicación en los procesos administrativos.

AUTORA:

1. Máster. María Jesús Cabrera Hernández.

RESUMEN: El presente artículo tiene como objetivo explorar los avances y las perspectivas teóricas referenciadas, así como aportar un diseño de formación sobre el uso de las tecnologías de información y comunicación en los procesos administrativos; se han considerado artículos, tesis doctorales y libros, rescatando estudios con enfoque cuantitativo y cualitativos, de tipo no experimental y de diseño descriptivo causal predictivo, obteniéndose como resultado, que se ha demostrado que estamos en una nueva era digital, que las TIC son parte de la vida laboral así como también social; se ha convertido en la herramienta primordial para mejorar los procesos y actividades labores de cualquier organización a nivel mundial.

PALABRAS CLAVES: tecnologías de información y comunicación, herramientas tecnológicas, gestión de procesos, procesos administrativos, procesos públicos.

TITLE: Use of information and communication technologies in administrative processes.

AUTHOR:

1. Master. María Jesús Cabrera Hernández.

ABSTRACT: The objective of this article is to explore the advances and referenced theoretical perspectives, as well as to provide a training design on the use of information and communication technologies in administrative processes; Articles, doctoral theses and books have been considered,

rescuing studies with a quantitative and qualitative approach, of a non-experimental type and with a causal-predictive descriptive design, obtaining as a result that it has been demonstrated that we are in a new digital era, that ICT is part of work life as well as social life; It has become the primary tool to improve the processes and work activities of any organization worldwide.

KEY WORDS: information and communication technologies, technological tools, process management, administrative processes, public processes.

INTRODUCCIÓN.

Las tecnologías de información y comunicación vienen siendo utilizadas, no solo con el fin social si no también laboral, toda vez que es considerada como una herramienta primordial; en pocas palabras, es ir de la mano con la nueva era digital o tecnológica; es por ello, que en el mundo muchas empresas no solo privada sino también públicas, han optado por realizar sus funciones (procesos administrativos) a través de las modalidades de remoto o teletrabajo; esto se acentuó más a raíz de la pandemia (COVID-19), la cual debido al aislamiento, el mundo paso del trabajo presencial a laborar al 100% remoto o teletrabajo, el cual al día de hoy se viene aplicando, y que pese a que se levantó la emergencia sanitaria, muchos países han optado por seguir con las modalidad de laborar desde sus casas, demostrando de que las TICs, son las herramientas más importantes para realizar una función y/o un proceso administrativo o corporativo, ya que facilita las funciones no solo en tiempo sino también en recurso logísticos, económicos, y sobre todo laboral/profesional, tanto para la institución como para el trabajador; al respecto, Aguilera et al. (2015) señalan, que se evidenció que las PYMES de Santiago de Cali – Colombia utilizan Hardware (equipos de cómputo) para el desarrollo de sus procesos administrativos, facilitando el eficiente procesamiento de la información requerida.

Es importante citar, que en Latinoamérica, son muy pocos países los que consideraban las TICs como una herramienta laboral a distancia, pero a raíz de la emergencia sanitaria, todo cambio y tuvieron que adaptarse a las nuevas modalidad de trabajo, y si bien es cierto que en la actualidad muchas

empresas e instituciones han regresado a laborar en forma presencial, también se dejó notar, que las TICs mejoran la productividad, la eficiencia en los procesos de las organizaciones, y aún más, cumplen un rol estratégico para contribuir con un desarrollo sostenible para los planes, objetivos y programas públicos; por lo que ha tenido un gran avance a nivel de Latinoamérica.

Hoy por hoy, se está demostrando, que el impacto de las TICs se puede implementar en las organizaciones, para dar soluciones y trámite a los diferentes procesos que se realiza, pero ello tiene que ir de la mano con el apoyo correspondiente, capacitando a los colaboradores; acentuando que las tecnologías de información y comunicación, en todo el mundo, han aumentado su utilización para las funciones que se realiza, toda vez que años atrás, las TICs se usaban generalmente para acciones sociales y poco para los procesos administrativos, los cuales vienen a ser el pilar de cada empresa/organización; todo ello, en cumplimiento de los objetivos estratégicos y metas de cada institución y/o empresa.

La presente investigación se justifica, ya que estamos en la era digital, y deben todas las organizaciones, y por ende sus colaboradores, adecuarse a ellos, ya que es la herramienta más importante para poder cumplir con las actividades y procesos administrativos que realizan en forma diaria, y no solo para las empresas privadas sino también para las instituciones del estado; es por ello, que González et al. (2020) indican, que existen desconocimiento de los procesos de gestión administrativa, por no contar con un organigrama bien establecido dentro de la entidad, y los servidores desconocen sus funciones, limitando no solo el desarrollo de la entidad, sino también el liderazgo institucional.

También está lo considerado por Alarcón et al. (2020), que señalan, que “si existe la capacidad de planificar, documentar, evaluar y mejorar los procesos de gestión, es relevante para cumplir con los objetivos e iniciar la mejora continua”; en cambio, para AlAjmi (2011), en su artículo titulado “La administración electrónica: La perspectiva de un Estado administrativo”, señala que la visión del

Presidente Obama es de ampliar la participación pública; así como indica, que hoy en día el internet es más accesible que nunca y está incontroladamente integrada en la vida de las personas; es importante citar, que desde el año 2020, que inició la pandemia, resurgió nuevas modalidades laborales, como es el trabajo remoto y el teletrabajo, el cual para muchas instituciones y organizaciones, se le fue difícil el adaptarse a las mismas; incluso lo consideraban como innecesarios, o que era pérdida de tiempo dichas modalidades de trabajo; pues esta investigación permitirá determinar que las TICs inciden directamente y/o significativamente en los procesos administrativos de cualquier institución y/o organización.

El Banco Interamericano de Desarrollo - BID (2020), el cual realizó uno estudio y/o investigación sobre servicios públicos y gobierno digital en varios países, el cual pone énfasis que hubo dificultad para que los funcionarios e instituciones del estado se adecuen a ir de la mano los procesos administrativos en base a la digitalización de los mismos; todo ello a raíz de la pandemia, así como también señala, que hoy por hoy se realiza, pero no con el % deseado para efectividad del mismo.

Bernal & Rodríguez (2019) señalan, que los documentos estudiados sobre TIC y la innovación han sido un factor de éxito en diferentes sectores productivos, demostrando que los factores que resultaron determinantes demuestran que influyen en el éxito en la implementación de la innovación y las TIC en los procesos empresariales incidiendo en su competitividad.

DESARROLLO.

Tecnologías de información y comunicación y Procesos administrativos.

Se han estimado considerar trabajos previos relacionados al tema de investigación y/o estudio; en primer lugar, se analizará el nivel internacional, y al respecto tenemos a Arevalo et al. (2023), los cuales realizaron un artículo, teniendo como objetivo medir las influencias de las TICs, prácticas de gestión, gestión del conocimiento e información en el desempeño de empresas privadas de servicios de Venezuela, optando por un diseño no experimental, de alcance correlacional, de enfoque

cuantitativo; población conformada por empresas del sector de servicios a nivel urbano, siendo la muestra empresas con tres años de antigüedad; los resultados fueron constatados a través del análisis estadístico, los que lo reflejaron en tablas, concluyendo que se evidencia empíricamente, que la inversión en TICs mejora las prácticas administrativas, la capacidad del personal y la gestión del conocimiento, generando influencias positivas y significativas.

También se ha considerado lo indicado por Mendes & Da Silva (2022), que realizaron un artículo sobre el uso tecnológico de enfermeros gestores de proceso de gestión de Portugal; el mismo consideró un estudio cuantitativo, descriptivo y exploratorio; la población estuvo constituida por todos los enfermeros gestores del proceso de gestión del nosocomio Centro Hospitalario de la Región Norte, y su muestra fue de 74 enfermeros/as; los resultados fueron tratados a través del análisis estadístico, los mismos que fueron reflejados en tablas; concluyendo, que las TICs son una tecnología que ayuda a procesar y comunicar la información, y a raíz de ello, cada vez son más utilizadas para los procesos de gestión (incluida procesos de enfermería); así como también señalan, que las TICs tienen gran potencial para simplificar y agilizar los procesos, siempre y cuando se cuente con las herramientas necesarias para aprovechar las mismas.

Oreku (2021) analizó un artículo de innovación de TICs a la actividad administrativa de una universidad de Colombia, el cual contó con un estudio de métodos mixtos, contando descriptivos, cualitativos como cuantitativos estadísticos, considerando como población a todo el personal y estudiantes de la universidad, su muestra fue de 250 colaboradores entre personal administrativo y estudiantes.

Los resultados fueron sometidos a un análisis estadístico, el mismo que son reflejados en tablas, concluyendo que a diferencia de otras universidades, las TICs la utilizan para mostrar información sobre la misma institución en sus sitios web, lo que facilitó la exhibición de actividades

administrativas de la universidad (Gestión de registros, notificaciones electrónicas, horario de cursos, entre otros).

Se está considerando lo manifestado por Ramírez et al. (2021), que realizaron su investigación, teniendo como objetivo el análisis del impacto que tienen las TICs en el desempeño competitivo de las instituciones de salud de California, siendo su enfoque cuantitativo, de enlace correlacional con una población infinita y su muestra de 474 colaboradores entre pacientes y profesionales de la salud; sus resultados fueron sometidos a análisis estadísticos, el cual fue expuesto a través de tablas y figuras, llegando a la conclusión, que se evidencia que las TICs constituyen un factor de desempeño competitivo.

En el mismo año, Arias (2021), con un artículo considerando como objetivo instituir la relación de la adaptabilidad y las TICs en el sector público, su alcance fue descriptivo correlacional, no experimental de corte transversal, con población formada por 18,589 colaboradores del sector público y la muestra de 376 colaboradores; los resultados fueron sometidos a análisis estadístico, los mismo que fueron expuestos a través de tablas y figuras, concluyendo que el 81% de colaboradores presentaron un nivel bajo de adaptabilidad de las TICs.

Por su parte, en los estudios de González et al. (2020), se llevó a cabo una investigación de tipo aplicada, de corte descriptiva y transversal, con el objetivo de examinar la influencia de las TIC con el proceso administrativo, considerando como población y muestra 22 colaboradores, los resultados fueron sometidos a un análisis estadístico reflejado en gráficos; concluyendo, que las TICs influyen en forma positiva en la composición de las diligencias de la compañía; así como señala, que referente a los procesos administrativos, se llevan en función a las etapas de planear, organizar, integrar, direccionar y controlar todo ello en virtud de las TICs.

En el mismo año, Mesaros et al. (2020) efectuaron una investigación, asumiendo como objetivo examinar y cuantificar el impacto de las TICs en reducción de costos de un proyecto de construcción,

siendo un estudio de enfoque cuantitativo de tipo aplicado, donde la muestra fue todos los participantes del proyecto de construcción en Eslovaquia.

Los resultados fueron sometidos a análisis estadístico, el cual fue expuesto a través de tablas y figuras, llegando a la conclusión, que la era digital proporciona posibilidades en forma progresiva de la tecnología, no solo en la construcción sino también en los procesos de información y gestión, indicando que las TIC son una de ellas.

Briones et al (2019) analizaron un artículo con el objetivo de examinar la gestión de los procesos administrativos en extractoras en África, considerando un estudio no experimental, de tipo correlacional; la población fue a todo el personal y su muestra de 104 palmicultores. Los resultados fueron sometidos a análisis estadístico, el cual fue expuesto a través de tablas y figuras, obteniéndose como conclusión, que el nivel de incidencia de los procesos administrativos asistirá a nuevas propuestas investigadoras.

Un estudio similar, elaborado en Jordania por Gan et al. (2018), tiene como objetivo examinar prácticamente el efecto del control administrativo en el desempeño de los colaboradores, siendo su análisis de tipo y diseño descriptivo, no experimental, con una población 63 empresas industriales y muestra de 433 colaboradores; los resultados fueron constatados a través del análisis estadístico, mismos que fueron reflejados en tablas, concluyéndose que se evidencia impacto de control administrativo sobre el desempeño laboral, por lo que se denota una falta de dirección y planificación, el mismo que afecta los deberes y responsabilidades laborales; además, indica que la transparencia y el sistema de control asumen un impacto estadísticamente revelador en el desempeño de los colaboradores.

La investigación realizada por Lanuza et al. (2018) en Nicaragua, considera como objetivo el de valorar el uso y aplicación de las TICs en el proceso de enseñanza de estudiantes y docentes, siendo su estudio aplicado con un enfoque mixto y transversal; la población y muestra fue de 3 directores,

16 docentes y 129 estudiantes, donde los resultados fueron constatados a través del análisis estadístico, los mismos que fueron reflejados en tablas y figuras, concluyendo que los directores, docentes y estudiantes opinan que las habilidades TICs son importantes y que usarlas en el aula mejora el aprendizaje, así como también concluyen, que los docentes muestran una actitud proactiva en usar herramientas TIC, y que la institución ha capacitado al personal, en post de mejorar los procesos.

Por otro lado, Marulanda et al. (2017) llevaron una investigación con el objetivo de examinar el estado y alcance del gobierno y la gestión de TICs en las entidades públicas en Colombia, considerando un estudio de tipo descriptivo, correlacional, con muestra a 19 instituciones del estado. Los resultados se realizaron a través de análisis estadístico, los mismos que fueron representados en tablas y figuras, concluyendo que es necesario comprender las relaciones entre el gobierno y la gestión de TICs, y el rol que juegan las instituciones del estado, con base para el beneficio en forma óptima de las herramientas tecnológicas y su impacto para mejorar la vida de colombianos.

En el ámbito nacional, se consideró lo descrito por Calero (2023), que efectuó una investigación con el objetivo de establecer la relación del gobierno electrónico (E-government) y la simplificación de los procesos administrativos de una municipalidad provincial, el mismo que efectuó un análisis básico, descriptivo, correlacional y no experimental, donde la población determinada es de 3756 usuarios, la muestra fue de 372, y los resultados fueron constatados a través del análisis estadístico, el cual se encuentra reflejado en tablas, concluyendo que la ejecución de las TICs ha contribuido en los procesos administrativos, contribuyendo a la eliminación de requisitos y reducción de costos.

Por otro lado, Guanilo et al. (2022) ejecutaron un artículo con el objetivo de determinar la relación que existe entre las TICs y el desempeño laboral de una universidad peruana, contando con una metodología cuantitativa, correlacional, aplicada y no experimental, considerando como población 4085 docentes, y a través del muestreo probalístico, se determinó la muestra en 46 colaboradores; los

resultados lo constataron a través del análisis estadístico, los mismos que lo reflejaron en tablas, concluyendo que existe relación significativa entre las TICs y el desempeño laboral; por ende, si existe un buen uso de las TICs, el desempeño laboral mejora.

El estudio de Pasquel et al. (2021), realizado en Huánuco, estuvo orientado a estudiar la aplicación de las TICs en el desarrollo de las micro y mediana empresas de la ciudad de Huánuco, con un estudio de tipo aplicado, de nivel descriptivo, y de diseño no experimental con una población y muestra conformada por 20 empresarios de constructoras; los resultados lo constataron a través del análisis estadístico y obtuvo como resultados que el 95% de las empresas constructoras usan las TICs, el comercio electrónico el 18,9%, el Internet el 69% en los procesos de compra y venta, el 55% tienen una página online, el cual no se considera su uso, y la banca electrónica el 80%, concluyéndose que las empresas deben incorporar la tecnología a las estrategias de mercado para ser más fructíferas y eficaces.

Pinedo (2020) realizó un artículo sobre procesos administrativos, considerándose un análisis descriptivo, cuantitativo, aplicado y no experimental; su población estuvo conformada por 189 colaboradores, siendo su muestra de 165; los resultados fueron sometidos a través del análisis estadístico, el cual fueron expuesto a través de tablas y figuras, concluyendo que el sistema de información gerencial mejora significativamente los procesos administrativo, arrojando Rho de Spearman=0.852**, $\alpha=0.05 > p=0.000$.

Por otro lado, Aguilar (2019) efectuó una investigación con el objetivo de demostrar cómo la gestión de los procesos administrativos inciden en el compromiso organizacional de una municipalidad, teniendo un estudio no experimental, básico, considerando como población 453 trabajadores y muestra de 208 de los mismos; sus resultados fueron sometidos a análisis estadístico, demostrado a través de figuras; concluyendo que demostró que la gestión de los procesos administrativos inciden en el compromiso institucional; en virtud al índice de Nagelkerke, que arrojó el 84.4% de incidencia.

Caro (2018), el mismo que efectuó una investigación con el objetivo de establecer si existe relación entre las TICs y la Gestión Administrativa de trabajadores administrativos de una universidad nacional, en un estudio no experimental, de tipo transversal correlacional, contando con una población entre docentes y personal administrativo, misma que la muestra fue de 90 de los mismos, los resultados fueron sometidos a análisis estadístico, expuesto a través de tablas y figuras, concluyéndose que hay relación entre las TICs y la gestión administrativa, obteniéndose un valor de 0.745 de la correlación de Spearman, considerando una magnitud buena.

En el mismo año, Ruiz (2018) ejecutó un estudio con el objetivo de establecer la manera cómo el uso de las TICs se relaciona con la eficiencia y transparencia, considerándose un análisis de tipo no experimental, de diseño correlacional, y su población conformada por 3605 colaboradores (entre funcionarios y administrativos). La muestra fue de 271 de los mismos mencionados, y los resultados fueron constatados a través del análisis estadístico, el cual se encuentra reflejado en tablas, concluyéndose que el uso de las TICs influye en la eficiencia y transparencia, así como también determina que el 59% de los colaboradores, denominados funcionarios, el uso de las TIC no es adecuado.

Con relación a las bases conceptuales, tenemos que como tecnologías de información y comunicación, desde la perspectiva de Sánchez (2008), define que “las TICs son las tecnologías necesarias para la gestión y transformación de la información”.

También se ha considerado lo señalado por Gisbert (2008), el cual define a las TICs es una expresión muy amplia, pero al mismo tiempo muy diversa del concepto, que incluye servicios, aplicativos y tecnologías, que operan diversos tipos de dispositivos electrónicos y programas informáticos; máximamente para comunicarse por redes.

En cambio, para Oz (2008), él conceptualiza que “las TICs permiten con rapidez transferir datos de una computadora a otra, proporcionando información fácil”, la misma que la define en la figura 1.

Figura 1. Cualidades de las personas y computadoras.

 <p>Personas</p> <ul style="list-style-type: none"> Piensan Tienen sentido común Pueden tomar decisiones Indican a las computadoras qué hacer Pueden aprender métodos y técnicas Acumulan los conocimientos 	 <p>Computadoras</p> <ul style="list-style-type: none"> Calculan y realizan operaciones lógicas programadas con mucha rapidez Guardan y recuperan datos e información muy rápido Realizan con exactitud funciones lógicas y aritméticas complejas Ejecutan operaciones extensas y tediosas Realizan tareas de rutina a un costo menor que las personas Son adaptables (se pueden programar y reprogramar)
---	--

Nota. Datos obtenidos del libro de Oz (2008).

Como se cuenta con lo estipulado por Aguilera et al. (2015), información extraída de Bautista, 2007, define a las TICs como el conjunto de sistemas y productos que recogen información del entorno, la almacenan, la procesan, la comunican y la hacen comprensible para las personas.

En cambio, para Ayala & Gonzales (2015) plantean, que “las TICs son el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, procesamiento y comunicación de la información proporcionada en diversos códigos; estos mismos influyen en texto, imagen, audio y video.

Para Avalos et al. (2017), en su libro titulado “Elementos de la Ingeniería Administrativa” señala, que el proceso administrativo es un conjunto de fases o actividades que se deben realizar para resolver un problema, que incluye actividades de organización, gestión y control.

Desde la perspectiva de Lapiedra et al. (2021), conceptualizan que las tecnologías de la información son un aspecto fundamental, porque facilita la marcha de los negocios; por ende, existen ventajas competitivas; también indican, que dado que el sistema de información es inseparable del sistema organizativo, no es posible esperar que toda la información este predeterminada en la toma de decisiones.

Figura 2. Sistema de Información – Informático.



Nota. Datos tomados de del libro de Lapiedra et al. (2021).

Un estudio similar es de Vargas (2018), que indica que las TICs es un conjunto de herramientas técnicas, comunicaciones diseñadas para propiciar su divulgación, acceso y proceso de información en diversos códigos, que pueden pertenecer a texto, incluyendo imágenes y sonidos; las tecnologías de la información, la microelectrónica y las telecomunicaciones le abren paso a la nueva comunicación que nace al transmitir un mensaje, utilizando canales digitales, hardware o software.

De lo mencionado en líneas arriba, se colige que las TICs son herramientas o técnicas en las que participan el hardware, software e infraestructuras de telecomunicaciones, para realizar una determinada función, proceso y/o actividad.

Con relación a las dimensiones y/o componentes de las TIC, según Aguilera et al. (2015), información extraída de Bautista (2007), las TICs se materializan físicamente en computadoras y dispositivos interconectados (hardware), que trabajan interiormente mediante programas, que manejan diversas interfaces, así como equipos de diálogo e interacción (software), que manipulan los individuos para llevar a cabo las técnicas de procesamiento de la información y su comunicación.

Gisbert (2008) indica, que las TICs cuentan con los siguientes elementos:

Los servicios. Telecomunicaciones como el teléfono e internet, los mismos que se utilizan con soporte lógico y físico, para formar la base de otros servicios, como correos electrónicos, videoconferencias, chat, foros, entre otros.

La tecnología. Se refiere a comunicaciones móviles (Fas, datos y el video de comprensión digital).

Las redes. Utilizan cable de fibra óptica, de coaxial, conexiones inalámbricas, teléfonos, entre otros.

Por equipos. Hardware, equipos de cómputo, y ordenadores.

Los programas informáticos. Software, que son el fluido de todos los elementos, descritos anteriormente.

Para Vargas (2018), la información extraída de Gómez & Suarez (2010) señala, que las TICs se clasifican en:

Infraestructuras. Contienen el hardware, software y redes de comunicaciones.

Aplicaciones Informáticas. Aplicaciones de soporte a la gestión, herramientas ofimáticas, workflows, aplicaciones de inteligencia empresarial, otros.

Según Lapiedra et al. (2021), información extraída de García (2000) señala, que los componentes del sistema de información - SI son:

Equipos informáticos. Las empresas utilizan computadores personales (Equipos de cómputo).

Programas informáticos. De dos tipos: programas de sistemas que simplifican la administración de recursos de cómputo, y las aplicaciones, que coadyuvan a los colaboradores en sus funciones labores.

Base de datos. Consideran que es la colección de datos interrelacionados de una organización.

Telecomunicaciones. Lo considera como el medio que transmite en forma electrónica la información en distancias largas (Redes).

Recursos humanos. Personal especializado en SI.

Procedimiento. Son los métodos y políticas, que deben seguir para operar y mantener el SI.

Referente a las teorías relacionadas de las TICs, se respalda en la teoría del modelo de aceptación de la tecnología – TAM de Davis (1989), el cual representa la evaluación de las TICs y su adaptación en las funciones laborales; por ende, se buscó entender y determinar cómo el uso de las TICs inciden en los procesos administrativos de un gobierno local.

También se está considerando lo expresado por Palos et al. (2019), el cual indica, que la teoría del marco de tecnología, organización y entorno - TOE, propuesto por Tornatzky & Fleischer (1990), planteó, que la adopción de la innovación tecnológica está basada por tres aspectos: *Contexto organizacional*, que se basa a los recursos internos de la institución; *el contexto del entorno*, que se basa a los procesos laborales; y *el contexto tecnológico*, que se basa en tecnologías interna y externa, utilizadas o no por los colaboradores; por ende, se busca examinar si el uso de las TICs incide significativamente en los procesos administrativos.

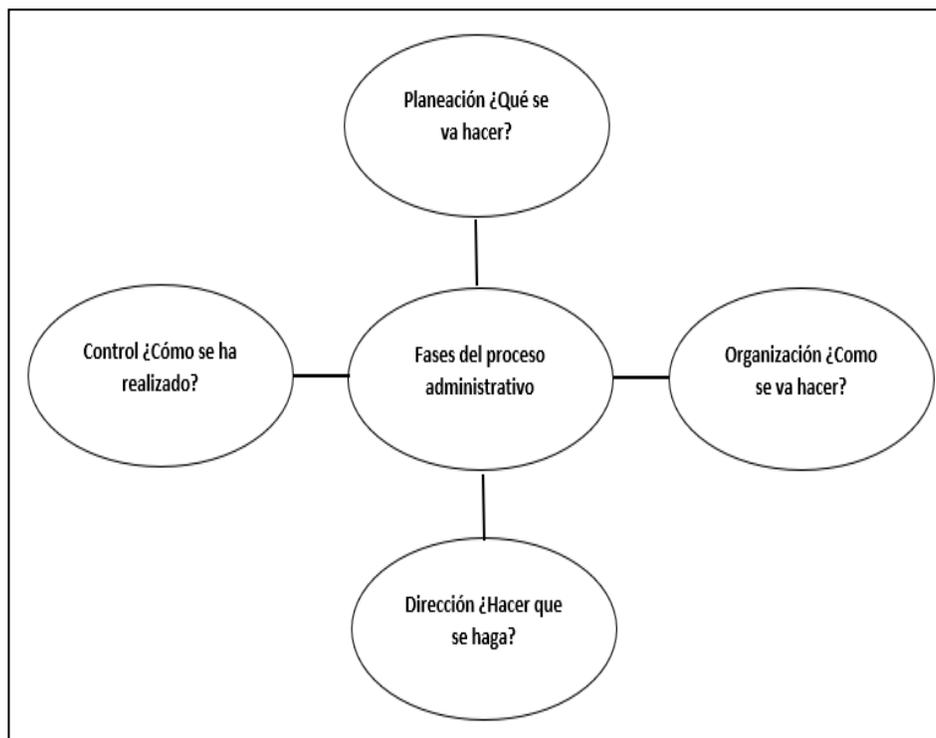
Con relación a las bases conceptuales de los procesos administrativos, tenemos según Chiavenato (2001), que los procesos de gestión existen en todos los puestos, niveles y áreas comerciales de la administración. En otras palabras, cualquiera puede anticipar o planificar, organizar o gestionar actividades. Para Anhelía et al. (2021), la gestión administrativa es un conjunto de procesos definidos, que los directivos desarrollan considerando los recursos con que cuentan (materiales, logísticos, entre otros), información extraída de Arnoletto (2014).

De lo mencionado en líneas arriba, en la presente investigación se entenderá por proceso administrativo, al conjunto de acciones, que se realiza en una organización, que incluyen las etapas

de planificación, organización, dirección y control, a fin de lograr los objetivos de la institución para cumplir metas trazadas.

Para los componentes y dimensiones, consideramos lo estipulado por Avalos et al. (2017) en su libro titulado “Elementos de la Ingeniería Administrativa, que señala que un proceso de gestión es un conjunto de pasos o acciones tomadas para resolver un problema, los cuales involucran actividades de organización, dirección y control, lo cual se plasma en la siguiente figura.

Figura 3. Fases del Proceso Administrativo.



Nota. Datos obtenidos del libro de Avalos et al. (2017).

Por otro lado, Torres (2019) estipulo, que “la relación de la administración y organización es el conjunto de personas con recursos, que quieren lograr un fin en común”, así como indica que el proceso administrativo son la planeación, la organización, la dirección y el control.

Mero (2018), en su artículo de revisión sobre administración y proceso administrativo, señala que el ciclo administrativo cuenta con las etapas de:

Planificación. Define los objetivos, desarrolla estrategias, subplanes para coordinar las diligencias.

Organización. Determina qué debe hacerse, cómo y por quién.

Dirección. Dirige y motiva a todas las partes involucradas.

Control. Vigila las diligencias para que se ejecuten de acuerdo con lo planeado.

Según Duque (2018) indica, el proceso administrativo cuenta con fase estructural y operativa, los mismo que lo describe en la siguiente figura:

Figura 4. Fases, etapas y elementos del proceso administrativo.



Nota. Datos obtenidos del libro de Duque (2018).

Referente a las teorías relacionadas de los procesos administrativos, se respalda en la teoría clásica propuesta por Fayol (1916), y se basó en el enfoque organizacional, y entre ella, la administración, que se fundamenta en las funciones del proceso administrativo (Planeación, Organización, Dirección, Coordinación y Control); por ende, se busca describir la secuencia que conlleva el proceso administrativo de la municipalidad.

Se utiliza la teoría neoclásica, propuesta por Chiavenato (2006), la cual se basó en las funciones de un administrador, que concuerdan con los elementos de la administración; por ende, se busca determinar que el planear, organizar, dirigir y controlar inciden en las TICs.

El sustento del proyecto de investigación estuvo centrado en el enfoque del paradigma positivista, toda vez que se enfocó en la obtención de datos objetivos y verificables. La municipalidad cuenta con una infraestructura moderna y tecnología actualizada, pero existe una brecha evidente en cuanto a la utilización y acceso efectivo a las TICs por parte de los servidores administrativos. La adopción de un enfoque positivista permitirá recopilar datos cuantitativos, como indicadores de eficiencia en los procesos administrativos, y tiempos de respuesta de satisfacción del personal y ciudadanía.

Esos datos objetivos proporcionarán una visión clara de la problemática y permitirán identificar las áreas que requieren mejorar y capacitación; así como al enfoque constructivista, la investigación sobre el uso de TICs en los procesos administrativos se enfoca en comprender cómo los actores involucrados interpretan y utilizan dichas tecnologías, así como el mismo facilitará la comprensión de cómo se edifica el conocimiento sobre el uso de las TICs en el contexto específico de una municipalidad del departamento de Ica; esto implica, considerar las interacciones sociales, los contextos culturales y las percepciones individuales que influyen en la implementación de las tecnologías; además, permitirá identificar las barreras y desafíos específicos que enfrentan los servidores administrativos en relación con las TIC.

Materiales y Métodos.

Dicho artículo se ha fundamentado en la variable independiente: Tecnologías de información y comunicación, que se utiliza a través del hardware, software y telecomunicaciones, para realizar una determinada función y/o proceso, y la variable dependiente procesos administrativos, que es un conjunto de acciones, que a través de etapas, se logran objetivos de la institución, para cumplir metas trazadas; por lo que para Ayala & Gonzales (2015) plantean, que “las TICs es el conjunto de

tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos”, y según Avalos et al. (2017) indican, el proceso administrativo son fases que deben seguirse para dar solución a un problema, el cual estará acorde con la organización, dirección y control.

El diseño fue retrospectivo y fundamentado a través de revisión de investigaciones y documentos fuentes, considerando el enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo) y el diseño de revisión sistemática. Se ha iniciado en virtud de la exploración de la literatura de investigaciones y artículos científicos, considerando la interrogante de ¿cuáles son las contribuciones que se tienen referente al uso de las TICs y los procesos administrativos?

El presente artículo se sustenta en la revisión bibliográfica de literaturas especializadas, investigaciones científicas y técnicas, en materia de tecnologías de información y comunicación en los procesos administrativos.

La metodología realizada es de enfoque cuantitativo y la técnica de recolección de datos fue el análisis documental, mismo que se realizó en la base de datos de Scopus, Scielo, y Google académico. La técnica ejecutada fue el análisis del contenido y los términos de búsqueda se realizaron accediendo a las bases de datos de descriptores de investigaciones y estudios; los años de análisis establecidos fueron desde el año 2011 hasta el 2023.

En todas las búsquedas, se utilizaron operadores booleanos AND y/o OR por conveniencia de la búsqueda, así como se consideraron la combinación de términos en inglés, portugués y español, relativos a las TICs y los procesos administrativos, la transformación digital, y el gobierno digital.

CONCLUSIONES.

En virtud al objetivo planteado en el presente artículo, se ha detectado que cada superior inmediato es el que gestiona, planifica, organiza y crea proyectos de mejora, en base a la utilización de las TICs; todo ello, en post de reducir la brecha digital; toda vez que sin ninguna duda, antes de la pandemia,

las TICs ya eran parte importante en toda institución y/o organización, y durante el COVID-19, se acentuó más, pero tomó como incertidumbre cómo se iba a continuar ejecutando los procesos / actividades administrativas; ello obligó que muchas empresas dejaran de brindar o tramitar los procesos que se realizan y que la ciudadanía requería; es por ello, que se dieron cuenta que las TICs es la herramienta o técnica, que se utiliza a través del hardware, software y redes/telecomunicaciones, para realizar una determinada función y/o proceso; todo ello, en busca siempre de la mejora continua de toda administración pública y/o empresa; y para lograr los objetivos y metas institucionales a través de los procesos administrativos.

Las tecnologías de información y comunicación es una oportunidad que se debe aprovechar para que los procesos administrativos mejoren y poder aumentar la productividad laboral del colaborador.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Aguilar, E. (2019), Gestión de procesos administrativos, compromiso organizacional y relaciones interpersonales en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018. [Tesis de doctorado, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25622/Aguilar_CEN.pdf?sequence=4&isAllowed=y
2. Aguilera A., Riascos S. y Solano O. (2015). Efectividad de las TIC en los procesos administrativos de las PYMES de Santiago de Cali, Colombia. Revista Gerencia Tecnológica Informática.
3. Arnoletto, E. (2014). Fundamentos de la Administración de Organizaciones. Cordova Argentina: EUMED. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1395/index.htm>
4. Alarcón, G; Alarcón, P; Guamán, C. & Rivera, D. (2020), título "El Sistema de Gestión de Indicadores de Procesos SGIP", Revista Espacios.
www.revistaespacios.com/a20v41n07/20410704.html

5. AlAjmi K (2011). eGovernment: An Administrative State's Perspective. Syracuse University.
<http://worldcomp-proceedings.com/proc/p2011/EEE2644.pdf>
6. Anchelia V., Inga M., Olivarez P. & Escalante J. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. Revista Propósitos Y Representaciones.
<https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9nSPE1.899>
7. Arevalo D., Alipio L., Cevallos H. & Valdiviezo P. (2023). The Incidence of Information Technologies on the Profitability of Service Firms. Revista TEM.
https://www.temjournal.com/content/122/TEMJournalMay2023_988_999.pdf
8. Arias J. (2021). Adaptabilidad a las tecnologías de la información, comunicación y procrastinación laboral en colaboradores del sector público en Arequipa. Revista Científica UISRAEL. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-27862021000300077&lang=es
9. Ayala E & Gonzales S. (2015). Tecnologías de la Información y la Comunicación. Editorial Fondo Editorial de la UIGV.
<https://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1189/Libro%20TIC%20%282%29-1-76%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
10. Avalos J. Puente. M. Viñan J. Carrasco V. (2017). Elementos de la Ingeniería Administrativa. Editorial Politécnica ESPOCH. <https://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-203616-Libro%20Elemento%20De%20Ing%20Administracion.pdf>
11. Bautista, J. (2007). Las TIC: Conceptualización y caracterización de las Tecnologías de Información y Comunicación.
12. Banco Interamericano de Desarrollo - BID (2020). Servicios públicos y gobierno digital durante la pandemia. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Servicios-publicos-y->

[gobierno-digital-durante-la-pandemia-Perspectivas-de-los-ciudadanos-los-funcionarios-y-las-instituciones-publicas.pdf](#)

13. Bernal M. & Rodríguez D. (2019). Las tecnologías de la información y comunicación como factor de innovación y competitividad empresarial. Revista Scientia Et Technica. <https://www.redalyc.org/journal/849/84959429009/84959429009.pdf>
14. Briones, W., Guanín, E., Morales, F. & Bajaña, F. (2019). Gestión de los procesos administrativos en extractoras de palma africana. Revista Ciencias Holguín, 10. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1815/181559111001/181559111001.pdf>
15. Caro F. (2018). Las tecnologías de la información y la gestión administrativa de la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión - 2016. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/2231>
16. Calero, R. (2023). E-government y simplificación de procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Huánuco en el contexto de la COVID-19. Revista Gaceta Científica, 9(1), 9-15. <https://doi.org/10.46794/gacien.9.1.1861>
17. Davis, F. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, 13(3), 319- 340.
18. Duque O. (2018). Procesos administrativos. Bogotá. Fundación Universitaria del Área Andina.
19. Chiavenato E. (2001). Administración Proceso Administrativo. Editorial Mc Graw- Hill. Primera edición.
https://www.academia.edu/33028175/PROCESO_ADMINISTRATIVO_TERCERA_EDICION
20. Chiavenato I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. 7ma edición. México: Editorial: McGraw- Hill. <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>

21. Fayol H. (1916). Teoría Clásica de la Administración.
22. Gan E, Bello B & Md F. (2018), The impact of administrative control on employees' performance: evidence from industrial companies in Jordan. Revista Internacional de Contabilidad, Finanzas y Negocias. https://www.researchgate.net/publication/338421436_THE_IMPACT_OF_ADMINISTRATIVE_CONTROL_ON_EMPLOYEES'_PERFORMANCE_EVIDENCE_FROM_INDUSTRIAL_COMPANIES_IN_JORDAN
23. García B. (2000). Sistemas de información en la empresa. Conceptos y aplicaciones. [Tesis doctoral, Universidad de Alicante de España].
24. Guanilo C., Davila R., Quimbita O & Agüero E. (2022). Manejo de las tecnologías de información y comunicación y el desempeño laboral de los docentes en una universidad peruana. Revista Universidad y Sociedad. https://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000200437&lang=es
25. González A., Machado J., Talavera M, y Sevilla A. (2020). Influencia de las TIC en el proceso administrativo. Revista científica de FAREM-Estelí. <https://docplayer.es/192435409-Influencia-de-las-tic-en-el-proceso-administrativo.html>
26. Gisbert (2008). Las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Universidad Autónoma de Querétaro: Propuesta Estratégica para su integración [Tesis doctoral, Universidad ROVIRA I VIRGILI]. https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/8937/TESIS_TGF.pdf
27. Gonzáles S. Viteri D. Izquierdo A. Verdezoto G. (2020), Administrative management model for the business development of Hotel Barros in Quevedo city. Revista Universidad y Sociedad. https://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032

28. Lanuza F., Rizo, M., & Saavedra, L. (2018). Uso y aplicación de las TIC en el proceso de enseñanza- aprendizaje. Revista Científica de FAREM-Estelí, 7(25), 16-30. <https://doi.org/10.5377/farem.v0i25.5667>
29. Lapiedra R., Florés B., Puig A. & Martínez L. (2021). Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa. Primera edición, España: Edita: Publicaciones de la Universitat Jaume I. <https://dx.doi.org/10.6035/Sapientia178>
30. León O. y Palma E. (2017). Aplicación de las TIC en los procesos de innovación empresarial.
31. Marulanda C., López Trujillo M., & Valencia F. (2017). Gobierno y gestión de ti en las entidades públicas. Revista AD-Minister, 1(31), 75-92. <https://doi.org/10.17230/ad-minister.31.5>
32. Mesaros P., Mandicak T., Behunova A., Knapcikova L & Albert M. (2020). The Impact of Information and Communication Technology on Cost Reducing in the Execution Phase of Construction Projects. Revista TEM Journal. Volume 9. DOI: <https://doi.org/10.18421/TEM91-12>
33. Mendes I. & Da Silva M. (2022). Utilização das tecnologias pelos enfermeiros gestores no processo de Gestão. Utilização das tecnologias pelos enfermeiros gestores no processo de Gestão. Revista de Enfermagem Referência. <https://doi.org/10.12707/rv21147>
34. Mero J. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. Revista científica ciencias económicas y empresariales.
35. Oreku G (2021), en su artículo científico, titulado “Adopting the ICT Innovation to Administrative and Activity Procedures in a University”. Revista Interdisciplinaria de investigación en educación. <https://pubs.ufs.ac.za/index.php/ijer/article/view/687>
36. Oz E. (2008). Administración de los sistemas de información - Quinta edición. Editorial Cengage Learning Editores, S.A. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24796w/Administracion_SI.pdf

37. Palos P., Reyes A. & Ramon J. (2019). Modelos de Adopción de Tecnologías de la Información y Cloud Computing en las Organizaciones. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000300003>
38. Pasquel, A., Pasquel, L., Cajas, Tomasa, Rojas, A., & Mori, M. (2021). Aplicación de las tecnologías de información y comunicación en el desarrollo de las Micro y Pequeñas empresas. Conrado, Revista Conrado, 17. <https://scielo.sld.cu/pdf/rc/v17n80/1990-8644-rc-17-80-41.pdf>
39. Pinedo R. (2020) El Sistema de información gerencial y su influencia en los procesos administrativos de una universidad pública, año 2018. [Tesis doctoral, Universidad Nacional de Ucayali]. <https://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4323>
40. Ramírez, J.; López, V., Ramírez, A. & Morejón, M. (2021). Information and Communication Technologies in Health: Principal Components Analysis in the evaluation of competitive performance. Revista Entre Ciencia e Ingeniería. DOI: <https://doi.org/10.31908/19098367.2618>
41. Ruiz A. (2018). Gestión de la Gerencia Tecnológica en la Administración Pública. Revista Scientific, 3(10), 218-231. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.10.11.218-231>
42. Sánchez E. (2008). Las tecnologías de información y comunicación (TIC) desde una perspectiva social. Revista Electrónica Educare. <https://www.redalyc.org/pdf/1941/194114584020.pdf>
43. Torres J. (2019), título “Aplicación del proceso administrativo en la Administración Pública Federal de México”. Revista electrónica del centro de estudios en Administración Pública. <https://www.revistas.unam.mx/index.php/encrucijada/article/view/70130/62484>
44. Tornatzky, L. & M. Fleischer (1990). The Process of Technology Innovation. Lexington, MA. Lexington Books Editorial: Libros de Lexington. https://www.researchgate.net/publication/291824703_Technological_Innovation_as_a_Process

45. Vargas M. (2018). La administración y la tecnología de la información y comunicación en los juzgados penales del Poder Judicial en el Perú. [Tesis doctoral, Universidad Nacional Federico Villarreal].

<https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/4430/VARGAS%20VALVERDE%20MARTHA%20MILAGROS%20-%20DOCTORADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

DATOS DE LA AUTORA.

1. María Jesús Cabrera Hernández. Maestra en Gestión Pública (Escuela de Posgrado Universidad Privada “César Vallejo”). Labora en la Municipalidad Provincial de Pisco, actualmente ocupa el puesto de Especialista administrativo I. Institución de afiliación: Universidad César Vallejo. Perú. Correo electrónico: cabrera.sistemas@gmail.com ORCID: 0000-0003-0246-7803

RECIBIDO: 19 de septiembre del 2023.

APROBADO: 23 de octubre del 2023.