



Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja

Facultad Jurídica, Social y Administrativa

Carrera de Administración Pública

Influencia de las TIC en la Gestión Administrativa en el Departamento de Talento Humano del GAD Cantonal de Loja, año 2024.

Trabajo de Integración Curricular, previo la obtención del título de Licenciada en Administración Pública.

AUTOR:

María Vanessa Herrera Jiménez

DIRECTOR:

Mg. Sandra Katherine Gordillo Iñiguez

Loja – Ecuador

2024

Certificación



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Sistema de Información Académico
Administrativo y Financiero - SIAAF

CERTIFICADO DE CULMINACIÓN Y APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, **GORDILLO IÑIGUEZ SANDRA KATHERINE**, director del Trabajo de Integración Curricular denominado **Influencia de las TIC en la gestión administrativa en el departamento de talento humano del GAD Cantonal de Loja**, año 2024, perteneciente al estudiante **MARIA VANESSA HERRERA JIMENEZ**, con cédula de identidad N° 1150958724.

Certifico:

Que luego de haber dirigido el **Trabajo de Integración Curricular**, habiendo realizado una revisión exhaustiva para prevenir y eliminar cualquier forma de plagio, garantizando la debida honestidad académica, se encuentra concluido, aprobado y está en condiciones para ser presentado ante las instancias correspondientes.

Es lo que puedo certificar en honor a la verdad, a fin de que, de así considerarlo pertinente, el/la señor/a docente de la asignatura de **Integración Curricular**, proceda al registro del mismo en el Sistema de Gestión Académico como parte de los requisitos de acreditación de la Unidad de Integración Curricular del mencionado estudiante.

Loja, 5 de Agosto de 2024



SANDRA KATHERINE
GORDILLO IÑIGUEZ

F)

DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN
CURRICULAR



Certificado TIC/TT.: UNL-2024-001989

1/1
Educamos para Transformar

Autoría

Yo, María Vanessa Herrera Jiménez, declaro ser autor/a del presente Trabajo de Integración Curricular o de Titulación y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos, de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido del mismo. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi Trabajo de Integración Curricular o de Titulación, en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

Firma:

Cédula de identidad: 1150958724

Fecha: Loja, 20 de septiembre de 2024

Correo electrónico: maria.v.herrera@unl.edu.ec

Teléfono: 0988683432

Carta de autorización por parte del autor/a, para consulta, reproducción parcial o total y/o publicación electrónica del texto completo, del trabajo de integración curricular o de titulación.

Yo, María Vanessa Herrera Jiménez, declaro ser autor/a del Trabajo de Integración Curricular o de Titulación denominado: **“Influencia de las TIC en la Gestión Administrativa en el Departamento de Talento Humano del GAD Cantonal de Loja, año 2024”** como requisito para optar el título de **Licenciada en Administración Pública** autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos, muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Integración Curricular o de Titulación que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, suscribo, en la ciudad de Loja, a los veinte días del mes de septiembre de dos mil veinticuatro.

Firma:

Autor/a: María Vanessa Herrera Jiménez

Cédula de identidad: 1150958724

Dirección: Loja

Correo electrónico: maria.v.herrera@unl.edu.ec

Teléfono: 0988683432

DATOS COMPLEMENTARIOS

Director de Tesis: Mg. Sandra Katherine Gordillo Iñiguez

Dedicatoria

Dedico este trabajo especialmente a Dios y la Virgen del Cisne. A mi madrecita, Sra. Esperanza Jiménez, cuyo amor, apoyo y sacrificio han sido la base de mis logros. A ustedes por enseñarme el valor del esfuerzo y perseverancia, han sido mi fuente de inspiración y fortaleza.

A mis hermanos Alexandra, Luis y Juan, por su paciencia y ánimos incondicional durante este trayecto duro, pero no imposible. Gracias por el cariño, estar siempre a mi lado y por creer en mi durante mi formación profesional.

Y finalmente, dedico mi trabajo a todas aquellos personas bonitas e importantes en mi vida personal que han contribuido de alguna manera a mi formación académica y personal. A mis docentes, por compartir su conocimiento y guiarme en este camino.

María Vanessa Herrera Jiménez

Agradecimiento

En primer lugar, mi más profundo agradecimiento a la Universidad Nacional de Loja, aquella Alma Mater que me abrió sus puertas y me brindó la oportunidad de continuar con mi formación académica, para cumplir un objetivo más en mi vida.

Agradezco infinitamente a la planta de docentes de la Carrera de Administración Pública, quienes, con su profesionalismo, me brindaron valiosos conocimientos durante mi estadía en tan majestuosa institución educativa.

De manera especial, agradezco a la Mg. Sandra Katherine Gordillo Iñiguez, quien, con sus conocimientos, me supo guiar en la realización del presente trabajo de integración curricular.

María Vanessa Herrera Jiménez

Índice de Contenidos

Portada	i
Certificación	ii
Autoría	iii
Carta de autorización	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice de Contenidos.....	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras.....	x
Índice de Anexos.....	xi
1. Título	1
2. Resumen	2
Abstract.....	3
3. Introducción	4
4. Marco Teórico	6
4.1. Antecedentes de la Investigación.....	6
4.2. Base Teórica.....	8
4.2.1. <i>Teoría de la Nueva Gestión Pública</i>	8
4.2.2. <i>Modernización de la Gestión Pública y su Influencia en la Atención de la Ciudadanía desde los Gobiernos Locales</i>	9
4.2.3. <i>Era Digital GAD</i>	11
4.2.4. <i>La Gestión del Talento Humano dentro de los GAD</i>	13
4.3. Base Legal.....	16
4.3.1. <i>Constitución de la República del Ecuador</i>	16
4.3.2. <i>Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos</i>	16
4.3.3. <i>Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual</i>	16
4.3.4. <i>Código Orgánico de Organización Territorial, COOTAD</i>	17
4.3.5. <i>Código del Trabajo</i>	17
4.4. Marco Institucional	19
4.4.1. <i>Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja</i>	19
4.4.2. <i>Misión</i>	19
4.4.3. <i>Visión</i>	19

4.4.4.	<i>Objetivos Estratégicos</i>	20
4.4.5.	<i>Ubicación</i>	21
4.4.6.	<i>Estructura Orgánica</i>	21
4.4.7	<i>Organigrama vigente del Gobierno Autónomo Municipal de Loja</i>	22
Figura 3	22
4.4.7.	<i>Dirección de Talento Humano del Gobierno Autónomo Municipal de Loja</i>	23
4.4.8.	<i>Organización</i>	23
4.5.	Marco Conceptual	24
4.5.1.	<i>TICS</i>	24
4.5.2.	<i>Gestión</i>	24
4.5.3.	<i>Gestión Administrativa</i>	24
4.5.4.	<i>Talento Humano</i>	24
4.5.5.	<i>Transparencia</i>	25
4.5.6.	<i>Automatización de procesos</i>	25
4.5.7.	<i>Burocracia</i>	25
4.5.8.	<i>Rendición de cuentas</i>	25
5.	Metodología	26
6.	Resultados	31
7.	Discusión	42
8.	Conclusiones:	47
9.	Recomendaciones:	48
10.	Bibliografía:	49
11	Anexos	53

Índice de Tablas

Tabla 1 Normativa	16
Tabla 2 Desafíos y oportunidades con la adopción de las TIC	34
Tabla 3 Matriz Tows	35
Tabla 4 Mejoras en el desarrollo de las actividades en la gestión administrativa (tiempo).....	36
Tabla 5 Mejoras en el desarrollo de las actividades en la gestión administrativa (recursos)	37
Tabla 6 Satisfacción de los servidores con la influencia de las TIC en las actividades.....	38
Tabla 7 Percepción de los servidores sobre la influencia de las TIC en la gestión administrativa	38
Tabla 8 Recopilación de información del cumplimiento de los objetivos específicos	39
Tabla 9 Análisis de Aspectos Positivos y Negativos de la Adopción de TIC en la gestión administrativa.....	40

Índice de Figuras

Figura 1 Municipio de Loja	21
Figura 2 Ubicación del GAD Municipal de Loja	21
Figura 3 Estructura Orgánica	22
Figura 4 Orgánico Funcional del Departamento de Talento Humano	23
Figura 5 Cantón Loja	27
Figura 6 Ubicación Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Loja	28
Figura 7 Plataformas tecnológicas que se utilizan en la gestión administrativa.....	31
Figura 8 Percepción sobre la suficiencia del presupuesto para la adopción de TIC.....	32
Figura 9 Conocimiento y habilidades de los servidores de Talento Humano	32
Figura 10 Suficiencia de la Infraestructura tecnológica en el departamento de Talento Humano	33
Figura 11 Contribución de las TIC en la gestión administrativa	33

Índice de Anexos

Anexo 1	Autorización del espacio donde se desarrolló de la investigación.....	53
Anexo 2	Informe de estructura, coherencia y pertinencia del Trabajo de Integración Curricular	54
Anexo 3	Asignación del director del Trabajo de Integración Curricular	55
Anexo 4	Encuesta	56
Anexo 5	Ficha de Observación.....	58
Anexo 6	Entrevista	60
Anexo 7	Departamento de Talento Humano	61
Anexo 8	Entrevista al director de TIC.....	61
Anexo 9	Entrevista al director de Talento Humano	62
Anexo 10	Encuesta aplicada a servidores del departamento	62
Anexo 11	Elementos observables dentro del departamento	63
Anexo 12	Certificación Abstract	64

1. Título

Influencia de las TIC en la Gestión Administrativa en el Departamento de Talento Humano del GAD Cantonal de Loja, año 2024.

2. Resumen

El presente trabajo de investigación denominado “Influencia de las TIC en la Gestión Administrativa en el Departamento de Talento Humano del Gad Cantonal De Loja, año 2024” analiza las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), el propósito de la investigación radicó en identificar los desafíos y oportunidades que trae consigo la adopción de las TIC en la realización de las actividades del Departamento de Talento Humano y conocer cómo han contribuido las mismas a la mejora de la gestión administrativa, mediante el uso de libros, tesis, documentos legales y otras fuentes secundarias, los cuales ayudaron a obtener información sobre el uso de las TIC en el GAD Cantonal de Loja. Se empleó una metodología de enfoque cualitativo, analizando datos cualitativos, obtenidos mediante encuestas, ficha de observación y entrevistas. Los hallazgos encontrados son la desactualización de los equipos tecnológicos, falta de presupuesto, optimización de tiempo y recursos. Finalmente, la aplicación del presente trabajo podrá ayudar a las autoridades responsables del GAD Cantonal de Loja a tomar en cuenta las conclusiones y recomendaciones propuestas, para mejorar el uso de las TIC y proporcionar equipos tecnológicos en buen estado y suficientes, con la finalidad de dar respuestas oportunas que respondan a una mejor transformación de la gestión administrativa.

Palabras claves: Tecnologías de la información y comunicación (TIC), gestión administrativa, desafíos, oportunidades, optimización y transformación digital

Abstract

This research work entitled “Influencia de las TIC en la Gestión Administrativa en el Departamento de Talento Humano del Gad Cantonal De Loja, año 2024” analyzes the Information and Communication Technologies (ICT), The purpose of the research was to identify the challenges and opportunities brought about by the adoption of ICTs in the activities of the Human Resources Department and to learn how they have contributed to the improvement of administrative management, through the use of books, theses, legal documents and other secondary sources, which helped to obtain information on the use of ICTs in the GAD Cantonal de Loja. A qualitative approach methodology was used, analyzing qualitative data obtained through surveys, observation and interviews. The findings are the outdated technological equipment, lack of budget, optimization of time and resources. Finally, the application of this work may help the responsible authorities of the GAD Cantonal de Loja to take into account the conclusions and recommendations proposed, to improve the use of ICT and provide technological equipment in good condition and sufficient, in order to provide timely responses that respond to a better transformation of the administrative management.

Key words: Information and communication technologies (ICT), administrative management, challenges, opportunities, optimization and digital transformation.

3. Introducción

La adopción de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), según Ruvalca (2018), ha significado importantes cambios dentro de las actividades realizadas por los servidores en la gestión administrativa, siendo crucial para cambiar la sociedad y estructuras gubernamentales. Esto se traduce en la optimización de la gestión administrativa. Sin embargo, existen instituciones que aún no adoptan estas herramientas tecnológicas para satisfacer sus necesidades, reflejándose en la ineficiencia de los servicios, falta de transparencia y agilidad en los procesos, esto surge por la constante transformación digital que obliga a la modernización de las instituciones.

Carrión (2016), menciona la importancia que, tienen las TIC en la gestión administrativa, abriendo nuevos caminos de integración en la gestión pública, desplazando a todas las organizaciones políticas del estado ecuatoriano articulándolos para lograr un funcionamiento triangulado entre el gobierno, estado y sociedad en todas las operaciones llevadas a cabo por los entes que conforman el organigrama estructural del gobierno.

En este contexto, Burbano (2021) afirma que, la teoría de la Nueva Gestión Pública hace hincapié en la creación de una administración innovadora que cubra las necesidades y demandas de la ciudadanía. Esta teoría surge como respuesta a las dificultades del modelo tradicional de administración pública, dando un nuevo paradigma de gestión enfocada en mejoras continuas en todos sus aspectos y promoviendo la competencia dentro del sector público a través de la adopción de mecanismo para mejorar sus servicios.

Además, Briones (2019), menciona que, la Modernización de la Gestión Pública se orienta a lograr mayores niveles de eficiencia, lo que implica aplicar estrategias de modernización pública como una herramienta innovadora capaz de transformarse, evidenciándolo en una adecuada gobernanza que utiliza las TIC como apoyo y no como amenaza, convirtiéndolas en aliadas para la gestión. Por esta razón, el GAD cantonal de Loja ha adoptado las TIC como apoyo para una gestión administrativa eficiente dentro del Departamento de Talento Humano. La implementación de TIC en la administración municipal, cuyo objetivo es el desarrollo local mediante objetivos estratégicos, sabiendo que el gobierno y la administración deben enfrentarse a los peligros que implican las nuevas tecnologías (Quinga Llumiquinga, 2012, p. 15-16).

Cedeño & Loor (2023), consideran que toda organización a nivel general está compuesta por diversos recursos que combinados buscan cumplir un objetivo y alcanzar beneficios. Uno de los factores clave para el Desarrollo Organizacional en cualquier entidad, sea pública o privada, es la Gestión de Talento Humano (GTH), mismo que garantiza que las entidades tengan personal más eficiente. En Ecuador, los GAD se encargan de gestionar los asuntos públicos a nivel local, con el apoyo de personal capacitado para ejecutar los procesos que permiten satisfacer los requerimientos de la población. Esto se logra con la ayuda de las TIC, cuya la ventaja es su inmediatez, los requerimientos y el diálogo deben ser inmediatos, pues al otro lado del ordenador o del teléfono inteligente, se encuentra un ciudadano esperando a ser atendido, valorado o contestado y reducir la brecha digital existente.

Esta investigación evidencia cómo las TIC han contribuido en la Gestión Administrativa, beneficiando a los Gobiernos Autónomos Descentralizados donde se identificaron tanto mejoras como limitaciones, tales como la resistencia al cambio y la falta de actualización tecnológica dentro del área.

4. Marco Teórico

4.1. Antecedentes de la Investigación

En su trabajo Ruvalca (2018) “La Adopción del Gobierno Abierto como Política Pública en los Gobiernos Locales”, la incorporación de estrategias tecnológicas que permitan diseñar modelos alternativos de gestión pública surgen como una necesidad. En este contexto de configuración de nuevas estrategias de gestión pública se ha producido el surgimiento de un nuevo modelo que ha despertado la atención de académicos, funcionarios públicos y sociedad civil: el Gobierno Abierto (GA). Este modelo emergente propone reinventar la forma de gobernar introduciendo elementos que combinan el uso de nuevas tecnologías y fortalecen los valores democráticos. La transparencia, la participación ciudadana, la colaboración, los datos abiertos y la rendición de cuentas conforman los principales pilares en los que se apoya la acción político-administrativa bajo la perspectiva de GA. (p. 1).

Es por ello que, el GA es un modelo innovador de apertura en la gestión pública que permite la interacción de diferentes sectores y la coproducción de políticas públicas. Este modelo aún está en desarrollo en la mayoría de los gobiernos que han decidido adoptarlo. Es importante señalar que el GA aspira a ser un modelo útil para mejorar la calidad de vida de la sociedad y aumentar su componente democrático. Esto implica, tanto la existencia de una sociedad civil más informada y participativa, como la generación de ciudadanos comprometidos en colaborar con su gobierno. Por otro lado, el GA también implica gobiernos innovadores que estén dispuestos a cogobernar con los ciudadanos.

Así mismo, Aguilar (2021), en su trabajo titulado Modelo de gobierno abierto local para municipios rurales: oportunidades y barreras desde la experiencia de la Calle Larga, menciona que el gobierno abierto, entendido como un paradigma o modelo de gestión, ha logrado posicionarse como una fórmula clave para la lucha contra la corrupción y la desconfianza hacia las instituciones públicas convirtiéndose en un aliado de la integridad pública. A pesar de los avances en esta materia desde las naciones y su red multilateral la Alianza para el gobierno abierto, es el ámbito de los gobiernos locales donde se pueden apreciar de mejor manera sus alcances y llegada directa a la ciudadanía. En este sentido el presente trabajo muestra la experiencia que significó elaborar un modelo de gobierno abierto municipal desde el municipio chileno de Calle Larga, donde se detectaron las principales oportunidades y barreras que se tienen en un contexto rural para la

implementación de un nuevo modelo de gobierno abierto de gestión municipal. En tanto, a los resultados la implementación de mediadas de gobierno abierto municipal apuntan a mejorar la democracia, controlar eficiente y de mejor los recursos públicos y ayuda a recuperar la confianza de la ciudadanía, pero también con iniciativas de este estilo, se logran llegar a acciones que incidirán en el desarrollo local de los territorios que administran las municipalidades, ya que las oportunidades que permite esta nueva forma o paradigma de entender un gobierno y su relación con la sociedad, abre un sinnúmero de opciones en áreas como la cultura, salud, educación, aseo y tantas otras propias de las administraciones locales, para que innoven y se fomenten y repliquen buenas prácticas entre distintos municipios (p. 75).

En su trabajo Burbano (2021), con la investigación denominada “Análisis del Gobierno Electrónico y su incidencia en la satisfacción del usuario. El autor realizó un análisis de las TIC con el objetivo de identificar la importancia que tiene el Gobierno Electrónico, implementado por el GAD Municipal de Montufar, con la finalidad de fomentar la participación ciudadana, la transparencia y en busca de la satisfacción de los usuarios referente al conocimiento de información pública y la simplificación de trámites. Es por ello, fundamental lograr una administración ágil, eficiente y sobre todo transparente, promoviendo el equilibrio entre el estado, la sociedad civil y la economía representada por el mercado debido a la relación que existe entre Gobierno Electrónico y la integración de tecnologías para la prestación de servicios públicos. Por lo tanto, el gobierno busca recuperar la confianza de los ciudadanos, adoptando modelos de gobierno innovadores que van de la mano con el avance de la ciencia y la tecnología; sin embargo, el Gobierno Electrónico del GAD Municipal Montúfar aún presenta falencias en su implementación, dado que muchos de los procesos no se han consolidado y esto limita netamente el cumplimiento de los fines del Gobierno Electrónico y los beneficios que genera para la ciudadanía, es decir, limita el acceso a la información pública, la transparencia, la participación ciudadana y la oportunidad de optimizar la prestación de servicios (Burbano Estefania, 2021).

Por otro lado, Carrión (2016), en su trabajo titulado “El uso de las tics en el GAD Municipal de Loja y su incidencia en los procesos de gestión pública” explica que la incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación - TIC ha originado cambios drásticos en varios espacios del quehacer diario de las personas e instituciones; entre los cuales se puede enumerar los ámbitos tecnológico, social, laboral, político, económico, entre otros; de manera que existe un creciente nivel de informatización y automatización de procesos, realizó este análisis con el

propósito de dar una visión teórica de los beneficios que el uso de las TIC y el Gobierno Electrónico pueden ofrecer a las actividades realizadas por las instituciones gubernamentales y como mejoran la gestión pública del GAD Municipal de Loja, en beneficio de la ciudadanía simplificando así los procesos de soporte institucional y facilitar la creación de canales que permiten aumentar la transparencia y la participación de la ciudadanía, mediante el uso de textos, documentos legales, y otras fuentes secundarias de consulta, se pudo obtener información para dar a conocer el valor de las TIC y el Gobierno Electrónico utilizado en el gobierno municipalidad local; esto abre nuevos caminos de integración en la gestión pública, dando un desplazamiento a todas las organizaciones políticas del estado ecuatoriano, articulándolos para lograr un funcionamiento triangulado entre el gobierno, estado y sociedad en todas las operaciones llevadas a cabo por los entes que conforman el organigrama estructural del gobierno (Carrión, 2016).

4.2. Base Teórica

4.2.1. Teoría de la Nueva Gestión Pública

La teoría de la Nueva Gestión Pública presenta como fin la creación de una administración innovadora que cubra todas las necesidades y demandas de la ciudadanía, es así que en la segunda mitad del siglo XX nace la Nueva Gestión Pública presentando como fin la modernización de la burocracia y la prestación de mejores servicios con la adopción de prácticas de gestión del sector privado. Además, aborda aspectos que buscan fortalecer al sector público, teniendo como eje la prestación de servicios de calidad al ciudadano, mismos que, están enfocados en: la profesionalización de funcionarios públicos, la evaluación y control de resultados, el aumento de la competitividad en las instituciones adoptando estilos de administración del sector privado y en mejorar la transparencia de los procesos de la Gestión Pública.

En este sentido, es oportuno que las entidades públicas se acoplen a esta visión, con el objetivo de transformar internamente su gestión y dejar atrás la forma de Administración Pública convencional. Todo esto con la finalidad de mejorar la gestión pública y cubrir las demandas y expectativas del ciudadano, impulsando la innovación pública en las instituciones del gobierno, puesto que se presenta como la respuesta a las demandas ciudadanas por servicios públicos de mejor calidad, con transparencia, cambios tecnológicos y participación ciudadana. De esta manera promover el desarrollo y la eficiencia de los gobiernos locales y el gobierno Central (Burbano Estefania, 2021, p. 23).

4.2.1.1. La Gestión Administrativa. Así mismo, autores como Botero (2009), conceptualizan la gestión administrativa como la habilidad para lograr los objetivos de una organización o de un propósito que genera réditos generalmente económicos, enfocados a desarrollar los recursos técnicos, la aplicación de estrategias y acciones de mejora, recursos financieros y talento humano, de esta manera diferencia entre administración y gestión, “Donde la gestión es el todo y la administración es una parte del todo” (p. 2).

De ahí la importancia de la misma, debido a que tiene relación directa con el liderazgo de los directivos de una organización o institución, por ello dependen la una de la otra, es decir una buena gestión administrativa indica un liderazgo adecuado y asimismo un buen liderazgo conlleva a una excelente gestión administrativa. Siendo la gestión administrativa el motor de una organización o institución, en el caso del Estado, éste se debe a los ciudadanos y ciudadanas, por ello mediante sus instituciones se acercan al pueblo, que en calidad de usuario requiere atención, razón por cual “el fin último del Estado es promover el progreso, el bienestar social, en condiciones de estabilidad, perdurabilidad y en armonía entre los diferentes actores sociales. Esto significa proveer estos bienes públicos en condiciones de equidad, seguridad y justicia (Gallardo, 2018. p. 12).

4.2.2. Modernización de la Gestión Pública y su Influencia en la Atención de la Ciudadanía desde los Gobiernos Locales

Según Tapia (2022) menciona que: la modernización de la gestión pública, es política de Estado, orientada fundamentalmente en lograr los mayores niveles de la eficiencia en cuanto a la atención, la transparencia y la calidad de los servicios hacia la ciudadanía con la finalidad principal de analizar las conclusiones de diferentes estudios a fin de identificar los principales aportes sobre la modernización de la gestión pública y su influencia en la atención a la ciudadanía desde los gobiernos locales.

Además, la implementación del gobierno electrónico por parte del Estado de derecho es una herramienta innovadora, conlleva a mejorar la democracia y la dota de políticas públicas eficientes, y promueve la efectividad en cuanto a la atención y la participación de los ciudadanos. Desde los pilares de la modernización de la gestión pública es una constante a desarrollar por todo el colectivo de autoridades, gestores públicos y servidores del Estado, en cada uno de los ámbitos u organismos y níeveles de gobierno

En ese sentido, el Estado debe adoptar por una política informática como parte integral de las estrategias de la modernización pública afín de atender de manera eficiente a la ciudadanía. Es por ello, que el Estado al implementar como política la modernización de la gestión pública con enfoque de gobierno electrónico en la gestión pública, está posibilitando que las entidades estatales de los tres niveles de gobierno, mejoren en la calidad de los servicios para los residentes, afín de atender las exigencias y expectativas de las personas.

4.2.2.1. La modernización de la Administración Pública y la rendición de cuentas. La Administración Pública está estrechamente ligada a los ámbitos de formulación, implementación y evaluación de las políticas públicas (Fortaine, 2015, p. 53). Siendo evidente que la Administración Pública existe para cumplir con los fines del Estado y esta se transforma continuamente para cumplir de la mejor manera sus cometidos, los cuales están íntimamente ligados al debate del rol del Estado.

Los Estados modernos se caracterizan por su capacidad de transformarse, por lo cual se evidencia en la forma de gobernar, es así que la modernización de la administración pública está enfocada a generar las condiciones para una adecuada gobernanza, que abre las puertas a nuevas herramientas y tecnologías para enfrentar los asuntos públicos de una manera eficiente, transparente, con calidad, enfocada a satisfacer las expectativas ciudadanas y con una continua rendición de cuentas (Briones, 2019).

4.2.2.2. El Gobierno Electrónico en la sociedad de la información. El gobierno electrónico, también conocido como e-gobierno, es una reacción a los procesos de modernización del estado, en los cuales la automatización de los servicios y la reestructuración tecnológica de las interacciones del gobierno con los ciudadanos juegan un papel importante para aumentar la eficacia y transparencia de la gestión pública, así como la calidad de los servicios. El estado se encarga de realizar actividades de gobierno electrónico, innovación, tecnología. La implementación de un gobierno electrónico, que involucra el uso de las TIC como herramientas tecnológicas en sus procesos de servicios, representa fundamentalmente la nueva configuración de los procesos internos para incidir positivamente en los ciudadanos y demás organismos públicos en la forma en que conceptualizan los procesos de trabajo y la gestión de los recursos humanos.

En consecuencia a la modernización en los gobiernos municipales, se habla de la alternativa tecnológica, la cual se refiere a la situación convencional que ha existido, donde las

normas aceptadas de innovar son la regla que seguir para cubrir las funciones y los servicios internos (Rodríguez & Moreira, 2023, p.14).

4.2.3. Era Digital GAD

La implementación de las TIC como herramientas tecnológicas para el uso en sus procesos de servicios de los GAD, representa fundamentalmente la nueva configuración de los procesos internos. Esto ha tenido un impacto positivo en los ciudadanos, empresas y demás organismos públicos, cambiando la forma en que conceptualizan los procesos de trabajo y la gestión de los recursos humanos.

Para articular adecuadamente la presente variable, es necesario situarse en los fundamentos conceptuales de Rodríguez et al. (2023), el enfatiza que la era digital viene caracterizada como el avance tecnológico de las instituciones al cambio positivo que desarrolla las organizaciones. Este influye en la manera en que se despliegan las actividades comerciales y de mercado coordinado con las funciones de servicios. Además, la digitalización y la adopción de TIC en los GAD han mejorado la viabilidad, eficiencia y calidad de los servicios, permitiendo una mayor transparencia, accesibilidad y participación ciudadana. La tecnología ha facilitado la gestión de recursos, optimizado los procesos administrativos y mejorado la capacidad de respuesta a las necesidades de la comunidad.

Finalmente, consideramos su impacto potencial en la distribución de la masa salarial y cambios sociales, como también legales, para proteger a los empleados de despidos injustificados y de los abusos de las plataformas y la economía colaborativa. La tecnología no solo redefine las funciones internas de los GAD, sino también juega un papel fundamental en la modernización de los servicios, lo que contribuye al desarrollo inclusivo y equitativo (Rodríguez & Moreira, 2023).

4.2.3.1. Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Las TIC, según menciona Arbeláez (2022), han transformado de manera vertiginosa la vida cotidiana y social de los seres humanos, algunos ejemplos están en el uso de los teléfonos, los computadores, el internet y sus herramientas de comunicación, la televisión digital, aplicaciones como Google Earth, Google Maps, museos virtuales, entre otros, que nos permite conocer un lugar sin haber estado físicamente en él.

Las TIC se difunden rápidamente en todos los ámbitos de nuestra sociedad, especialmente en los entornos laborales, pues institucionales y empresas no pueden desarrollar su actividad con eficiencia y competir sin aplicarlas intensivamente. Por tanto, el aprovechamiento de las

herramientas que nos brindan las TIC para la gestión pública es de vital importancia para una sociedad, por tanto, el gobierno debe ajustarse a las nuevas necesidades que tiene la sociedad, es decir, a las TIC.

4.2.3.2. Importancia de las TIC en la Institución. La globalización ha transformado a toda la generación a través de la Tecnología de la Información y de la Comunicación (TIC) y de esta manera comunicar a la sociedad sobre la gestión administrativa dentro del GAD. De ahí que, la tecnología se ha convertido en un proceso organizacional con ventaja competitiva y produce un efecto positivo para el crecimiento productivo, incremento de conocimiento, la planificación para asumir necesidades empresariales y socioeconómicas. Es crucial que antes de aplicar nuevas tecnologías en la entidad se debe capacitar al talento humano para que conozcan los procesos de operación y puede ser de gran beneficio para gestionar los recursos y actividades, realizando el trabajo en equipo, mejorar el análisis financiero. Por ello, es importante incrementar la productividad en las instituciones, calidad, seguimiento, evaluación, control y comunicación son beneficios que resultan de una adecuada integración de las TIC, lo que permite a las instituciones organizarse de forma inteligente.

Como resultado, para que las instituciones estatales actúen en la prestación de los servicios públicos y en la administración de la información, es necesario seguir reforzando su liderazgo y la comunicación ante la sociedad y ello implica una comunicación actualizada acorde a las exigencias de la nueva generación, como la que ofrece esta poderosa herramienta como son las TIC, generando así una ventaja competitiva sustentable dentro de las instituciones ayudando a innovar y mejorar continuamente dentro de las instituciones (Gallardo, 2018).

4.2.3.3. Las TIC en las Administraciones Municipales. La Administración municipal es esencial en el trabajo que realiza el gobierno de cualquier país con sus sectores; de ahí que surge la palabra municipio que es una palabra de origen romano – municipium- el mismo, que se instauró inicialmente en las ciudades de Italia y Roma, donde el Municipio es considerado como una unidad que está sujeta a condiciones locales, nacionales y globales. La municipalidad, por tanto, cumple con procesos de reforma, modernización y descentralización del estado; en este caso, del estado ecuatoriano. La implementación de TIC en la administración municipal, responde a los planes de fortalecimiento municipal, cuyo objetivo el desarrollo local mediante objetivos estratégicos. El uso de Tic proporciona un mayor alcance en cuanto a participación, ya que permite que se extienda a sectores de la ciudadanía que normalmente no participarían, sabiendo que el

gobierno y la administración deben enfrentarse a los peligros que implican las nuevas tecnologías. Sin embargo, el gobierno y la administración deben enfrentarse a los peligros que implican las nuevas tecnologías, pero además deben aprovechar las posibilidades que ofrecen al incluir sectores de todo el sistema (Quinga Llumiquinga, 2012, p. 15-16).

4.2.4. *La Gestión del Talento Humano dentro de los GAD.*

Toda organización a nivel general está compuesta por diversos recursos que combinados buscan cumplir un objetivo y alcanzar beneficios, siendo uno de los factores clave para el Desarrollo Organizacional en cualquier entidad, sea pública o privada, es la Gestión de Talento Humano (GTH), mismo que garantiza que las entidades tengan personal más eficiente, mediante la aplicación de prácticas y políticas adecuadas que motiven y comprometan a su equipo de trabajo a cumplir con los objetivos y metas institucionales. Lo cual considera es fundamental que los directivos de las organizaciones consideren aspectos importantes de la GTH, como el desempeño, la evaluación ambiental de la cultura, la selección de empleados, la inducción, la evaluación, la capacitación y otros que interrelacionados entre sí contribuyen al DO y al logro de los objetivos.

En Ecuador, los GAD son entidades autónomas y descentralizadas que se encargan de gestionar los asuntos públicos a nivel local, bajo el apoyo de personal capacitado para ejecutar los procesos que permiten satisfacer los requerimientos de la población. En la provincia de Manabí, estos gobiernos desempeñan un papel importante en la gestión de los recursos y provisión de servicios básicos a la población. Sin embargo, la eficacia de su trabajo está sujeta al desempeño de sus colaboradores, su capacidad para atraer y retener talentos, por lo que la GTH se convierte en un factor importante para el desarrollo organizacional de estas instituciones (Cedeño & Loor, 2023, p. 1923).

4.2.4.1. Las Plataformas Digitales. Desde la introducción de las Tecnologías de la Información y Comunicación, TIC, a la Administración Pública, es necesario generar canales efectivos de participación de la ciudadanía a través de estos, pues aquellos tienen la ventaja de ser en tiempo real, no representa mayores costes para la organización, así como se rompen aquellas barreras que en teoría existían en el modelo burocrático clásico en el que el funcionario se creía superior al ciudadano.

En la actualidad las redes sociales o los propios portales web con los que cuenta la Administración Pública se reciben quejas, sugerencias o se generan interesantes foros de discusión.

Sin embargo, el reto que representan las TIC como plataformas de participación, sean percibidas como un simple requisito para adornar la página web o durante las elecciones. Es esencial entender que la inmediatez de las TIC conlleva la necesidad de una respuesta igualmente rápida a los requerimientos y el diálogo deben ser inmediatos de los ciudadanos que esperan atención, valoración y respuesta oportuna al otro lado del dispositivo.

Además, es importante reconocer que las TIC no pueden ser la vía única de participación todas las vías de participación ciudadana, pues la brecha digital sigue siendo un obstáculo a nivel latinoamericano para la plena aplicación de las TIC en la gestión administrativa (Moscoso et al., 2017, p. 159).

4.2.4.2. Uso de las TIC en el GAD Municipal de Loja. Son muchas las expectativas depositadas desde los círculos políticos y académicos en los beneficios que la introducción de las TIC traerá a la gestión de las administraciones públicas. En un artículo publicado por la revista *The Economist*, se afirma que "las transformaciones causadas por la diseminación de Internet en el sector público son consideradas el comienzo de una profunda revolución de la gobernanza y de la administración pública en general". De manera similar, un informe más reciente de la OECD, publicado bajo el título "The e-government imperative", afirma que el gobierno electrónico lleva a una mayor eficiencia, mejora los servicios gubernamentales, ayuda a alcanzar objetivos políticos específicos, puede constituir una importante contribución para la reforma administrativa y contribuye a acrecentar la confianza entre los gobiernos y los ciudadanos.

El GAD de Municipal de Loja ha hecho grandes esfuerzos por incorporar el uso de las tecnologías con la ayuda de medio tecnológicos como correos electrónicos, computadoras e internet para poder dar respuesta más ágil y rápida a los tramites requeridos (Carrión, 2016, p. 47).

4.2.4.5. Las TIC una mirada desde la Gestión del Talento Humano. La gestión de talento humano es un proceso complejo y de suma importancia dentro de las empresas debido a que contempla los intereses de la empresa y de los empleados, con el fin de satisfacer ambos de la forma más acertada posible. En este ejercicio, deben tenerse en cuenta factores frente al personal individual y factores que se relacionan con variables de la empresa. Esto implica manejar una gran cantidad de datos que necesitan ser tenidos en cuenta a la hora de tomar decisiones que respondan a los intereses de ambas partes.

El uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la gestión del talento humano es una herramienta para el tratamiento de la información que permite establecer las competencias y los objetivos tanto de la empresa como del personal como la principal fuente de ventaja competitiva sostenida. Esto se logra gracias al correcto aprovechamiento de las bases de datos y a las decisiones que se toman a partir de las mismas.

Las tecnologías TIC pueden funcionar como el medio para alcanzar distintos beneficios a las empresas en dos niveles distintos: un nivel físico que contempla insumos, maquinaria, hardware y dispositivos de los que se sirve el personal para llevar sus tareas a cabo de forma eficaz y sacar el mayor provecho posible de sus competencias; por otro lado, el nivel de tecnologías blandas permite a las empresas implementar métodos de control de calidad de los productos y programas que optimizan procesos de gestión del personal. A través de las TIC se maximizan competencias y conocimientos ya existentes gracias a la agilidad y la inmediatez que estas herramientas ofrecen (Erazo, 2021).

4.2.3.8. Programas Informáticos que utiliza el Departamento de Talento Humano.

A continuación, se expondrán los programas utilizados dentro del departamento de Talento Humano:

- ❖ **SIG-AME:** Es una herramienta informática que facilita la automatización de las tareas de gestión y análisis de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, con el fin de agilizar las tareas obligatorias y proporcionar absoluta seguridad en el manejo de operaciones en las áreas de contabilidad, administración financiera, avalúos y catastros, recaudaciones, tesorería, bodega, así como la interconexión con otras aplicaciones instaladas en las municipalidades, atendiendo los requerimientos de información hacia los sistemas de información del Gobierno Central. SIG-AME cumple con los estándares establecidos en la Ley de Régimen Municipal, Normativa Contable Vigente, Ordenanzas y Normas de Control que han puesto en vigencia los Organismos de Control, como el Ministerio de Finanzas y la Contraloría General del Estado.
- ❖ **Sistema Integrado de Servicios Electrónicos Municipales (SISEM):** El Sistema de Información Local es el conjunto organizado y sistemático de elementos, «dependencias técnicas y administrativas; talento humano; medios técnicos; procedimientos en general; productos informativos» que permiten la interacción de los Gobiernos Autónomos Descentralizados con la ciudadanía en el territorio, en el marco de la rendición de cuentas

y control social; para acceder, recoger, almacenar, transformar y difundir datos e información relevante para la planificación (GAD Municipal de Loja, s.f.).

- ❖ **SIGETH:** Sistema Informático De Talento Humano, utilizado en el servicio de rentas internas se ha limitado al pago de las remuneraciones y la gestión documental, a través del registro de acciones de personal de los movimientos administrativos efectuados a los servidores públicos. Este sistema no considera la interrelación de todos los procesos de los subsistemas de Talento Humano, ni las competencias establecidas en el manual de puesto institucional (Torres, 2016).

4.3. Base Legal

Tabla 1

Normativa

4.3.1. Constitución de la República del Ecuador	
Art. 16.	Constitución de la república, (2008) menciona que: Toda persona, sea individual o colectivamente, tiene derecho a: 2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación. 4. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.
Art. 18.	Todas las personas tendrán derecho a: 2. Acceder a la información generada por organismos públicos, o privados, que administren fondos del Estado o desempeñan funciones públicas. La confidencialidad de la información no se aplica a menos que esté expresamente previsto en la ley (Constitución de la República del Ecuador, 2008).
4.3.2. Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos	
Art. 3. Principios	1.Celeridad. - Los trámites administrativos se gestionarán de la forma más eficiente y en el menor tiempo posible, sin afectar la calidad de su gestión. 4. Tecnologías de la información. - Las entidades reguladas por esta Ley harán uso de tecnologías de la información y comunicación con el fin de mejorar la calidad de los servicios públicos y optimizar la gestión de trámites administrativos. 7. Interoperabilidad: Las entidades reguladas por esta Ley deberán intercambiar información mediante el uso de medios electrónicos y automatizados, para la adecuada gestión de los trámites administrativos(Asamblea Nacional, 2023)..
4.3.3. Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual	
Art. 1.	Es objetivo de la presente ley la simplificación y la adopción de medios y tecnologías digitales en la prestación de servicios públicos y gestión de todo tipo de trámites administrativos (ante cualquier nivel del gobierno), judiciales o privados; impulsando el uso y apropiación de las mismas en los sectores productivos, academia y sociedad, fortaleciendo la innovación, desarrollo e investigación para dicha adopción y enfocada en potenciar el desarrollo de la economía digital en el país.
Art. 4.	De la transformación digital. La Transformación Digital constituye el proceso continuo de adopción multimodal de tecnologías digitales que cambian fundamentalmente la forma en que los servicios gubernamentales y del sector privado se idean, planifican, diseñan, implementan y operan, con el objeto de mejorar la eficiencia, seguridad, certeza, velocidad y calidad de los servicios, optimizando sus costos y mejorando las condiciones de transparencia de los procesos y actuaciones del Estado en su interrelación con los ciudadanos (Asamblea Nacional, 2023).

4.3.4. Código Orgánico de Organización Territorial, COOTAD	
Art. 361.	En la prestación de sus servicios los gobiernos autónomos descentralizados, con el apoyo de sus respectivas entidades asociativas, emprenderán un proceso progresivo de aplicación de los sistemas de gobierno y democracia digital, aprovechando de las tecnologías disponibles.
Art. 362.	Los gobiernos autónomos descentralizados propiciarán el uso masivo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) por parte de los titulares de derechos y los agentes productivos, de la educación, la cultura, la salud y las actividades de desarrollo social, incrementando la eficacia y la eficiencia individual y colectiva del quehacer humano.
Art. 363.	Los gobiernos autónomos descentralizados realizarán procesos para asegurar progresivamente a la comunidad la prestación de servicios electrónicos acordes con el desarrollo de las tecnologías (COOTAD, 2019).
4.3.5. Código del Trabajo	
Art. 16.	El teletrabajo es una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo. En esta modalidad el empleador ejercerá labores de control y dirección de forma remota y el trabajador reportará de la misma manera (Ministerio de Trabajo, 2022).

Nota. Elaboración propia de la investigación. Información tomada de la normativa que ampara esta investigación.

4.3.6. Planes Nacionales

Dentro de la documentación tomada en cuenta para la presente investigación son:

4.3.6.1. Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021. Este plan propone un modelo de incluyente, cercano al ciudadano, eficaz y eficiente, alineado a la política pública del Gobierno Nacional, el mismo que busca mayor participación entre los ciudadanos y el Estado. Siendo un instrumento de planificación nacional, en el que se establece la directriz política y administrativa para diseñar e implementar la política pública en Ecuador, el cual se compone de tres ámbitos:

❖ Gobierno Abierto

El deber de un gobierno abierto es actuar con integridad y evitar la corrupción por medio de la transparencia, rendición de cuentas, participación y construcción de la patria junto con la ciudadanía.

❖ Gobierno Cercano

Es un gobierno que busca mejorar la calidad de vida del ciudadano facilitando y democratizando el acceso a los servicios públicos para el cumplimiento de sus deberes y derechos.

❖ *Gobierno Eficaz y Eficiente*

Es un gobierno que trabaja sobre la base de resultados y evidencias, buscando reducir los costos a los ciudadanos en sus interacciones con el sector público, brindando servicios de calidad a un costo de operación adecuado (Ministerio de Telecomunicaión y de la Sociedad de la Información, 2018).

4.3.6.2. Plan Nacional de Desarrollo “Creación de Oportunidades (2021-2025)”. El plan Nacional de Desarrollo hace referencia que el Estado puede ser eficiente sin convertirse en un ente omnipresente en nuestras vidas y puede generar mejoras en la vida de los ciudadanos sin ser restrictivo. Este documento integra una visión conjunta y la organza en cinco ejes: Económico, Social, Seguridad Integral, Transición Ecológica e Institucional. Siendo un instrumento que hace énfasis en la corresponsabilidad entre el Estado, el sector privado y la ciudadanía. Este plan contra de cinco ejes:

- ❖ Eje Económico centrado en la reactivación económica, la generación de empleo y la promoción de la inversión pública y privada para fortalecer la economía nacional.
- ❖ Eje Social orientado a promover la inclusión social y la equidad, garantizando el acceso equitativo a servicios básicos como salud, educación, vivienda y agua potable, y priorizando la atención a grupos vulnerables.
- ❖ Eje Seguridad Integral que busca fortalecer la seguridad ciudadana y la protección de derechos, promoviendo políticas integrales que garanticen la seguridad de las personas y sus bienes.
- ❖ Eje Transición Ecológica se centra en la sostenibilidad ambiental y la gestión del riesgo, promoviendo un desarrollo que preserve los recursos naturales, mitigue el cambio climático y promueva prácticas sostenibles.
- ❖ Eje Institucional en la modernización del Estado y el fortalecimiento institucional, busca mejorar la eficiencia, transparencia y calidad de los servicios públicos, así como fortalecer las capacidades administrativas y la gobernanza pública (SENPLADES, 2021).

4.4. Marco Institucional

4.4.1. *Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja*



El Gobierno Autónomo Municipal de Loja, "El Municipio es la sociedad política autónoma subordinada al orden jurídico constitucional del Estado, cuya finalidad es el bien común local y, dentro de este y en forma primordial, la atención de las necesidades de la ciudad, del área metropolitana y de las parroquias rurales de la respectiva jurisdicción. Cada Municipio constituye una persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio y con capacidad para realizar los actos jurídicos que fueren necesarios para el cumplimiento de sus fines, en la forma y condiciones que determinan la Constitución y la ley".

4.4.2. *Misión*

Promover el desarrollo sustentable del cantón y sus parroquias y la mejora de la calidad de vida de sus habitantes, mediante la potenciación y consolidación de los procesos de participación ciudadana, inversión social, desarrollo económico, fortalecimiento institucional y rendición de cuentas.

4.4.3. *Visión*

La visión del GAD Municipal del cantón Loja se alinea con la visión de desarrollo del cantón Loja que determina: El cantón Loja, poseedor de una alta biodiversidad, recursos hídricos y riqueza cultural, hacia el año 2022, se constituye en el referente regional, nacional y binacional del desarrollo cultural y turístico, inscrito en un sistema ordenado de territorios complementarios, con equidad social y conservación de recursos naturales. El desarrollo humano será la prioridad en la gestión de los gobernantes. Sus habitantes contarán con servicios básicos, educación y salud de calidad; gozarán de oportunidades para desarrollar actividades económicas diversificadas, en ramas como el turismo, tecnología especializada, agricultura y ganadería limpia, y pequeña industria, que les permitirá satisfacer sus necesidades básicas y de autorrealización en todas sus formas. Basados en la solidaridad, se reconocerá, valorará y fomentará la interculturalidad,

equidad de género y generacional, con habitantes organizados, comprometidos y participativos en el fomento de un régimen de desarrollo que garantice el buen vivir (Bailón, 2019, pp. 7-8).

4.4.4. *Objetivos Estratégicos*

Dentro de los objetivos estratégicos de esta institución, se han planteado algunos atributos importantes de la dinámica organizacional; mismo que se explicitan de la siguiente manera:

- Mejorar los indicadores de desarrollo humano de la población, con oportunidades de acceso y ampliación de coberturas de los servicios públicos, con especial énfasis en los sectores vulnerables para reducir los niveles de pobreza y exclusión social.
- Preservar el medio ambiente, mediante el aprovechamiento sostenible y racional de los recursos naturales.
- Optimizar y focalizar la inversión pública municipal en la ejecución de proyectos de infraestructura urbana de impacto económico y social con enfoque de desarrollo humano y dotación prioritaria del acceso a servicios básicos a los sectores vulnerables.
- Promover y dinamizar el desarrollo económico local orientado a mejorar los niveles de producción y productividad de los sistemas productivos locales para incrementar los niveles de empleo e ingresos de la población a partir de espacios de concertación público-privado.
- Potenciar las capacidades institucionales del gobierno municipal para una gestión eficiente y de servicio a la ciudadanía. Implica transformar la estructura administrativa del Gobierno Municipal en el marco de las nuevas competencias.
- Promover la participación social vecinal en los procesos de toma de decisiones, en las políticas públicas y en los planes de desarrollo municipal y el relacionamiento interinstitucional.
- Priorizar la Transparencia como paradigma del gobierno municipal, asumida esta compone un diálogo auténtico y responsable entre las autoridades municipales y la población, en la búsqueda conjunta del bien común y la lucha contra la corrupción.
- Apoyar al sostenimiento del orden social y jurídico de la comunidad, ejerciendo control para el cumplimiento de ordenanzas, reglamentos y resoluciones municipales expedidas acorde a las necesidades de la comunidad.

- Impulsar y promover procesos de desarrollo institucional y de fortalecimiento de las competencias del talento humano.

4.4.5. Ubicación

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja se encuentra ubicado en la calle Bolívar y José Antonio Eguiguren.

Figura 1

Municipio de Loja



Nota. Esta figura ha sido adaptada de “Diario La Hora”; mayo 22, 2023.

Figura 2

Ubicación del GAD Municipal de Loja



Nota. Esta figura ha sido adaptada de “Google Maps”; diciembre 23, 2023.

4.4.6. Estructura Orgánica

La estructura orgánica se refiere a la categorización y jerarquización de los distintos departamentos referentes a cada área. En este caso, la administración de dicho ente, se encuentra sujeto bajo a los requerimientos de cada trabajador que deba satisfacer, la importancia de los

servicios públicos a prestarse y responderá a una estructura que permita atender todas y cada una de las funciones que a ella competen, para el mejor cumplimiento de los fines municipales.

La estructura orgánica y funcional contempla los siguientes niveles de actividad:

- a) Directivo: Hace referencia a la toma de decisiones, impartir las instrucciones para que ellas se cumplan, coordinar en forma general las actividades y supervigilar el eficiente cumplimiento de las mismas
- b) Asesor: Le corresponde prestar asistencia técnica a los niveles directivo y operativo en cuestiones de planeación, programación y proyección de las actividades municipales, en materias legales y asuntos de organización administrativa
- c) Operativo: Le compete la ejecución de las distintas funciones en cada uno de los ramos propios de la actividad municipal.

4.4.7 Organigrama vigente del Gobierno Autónomo Municipal de Loja

Figura 3

Estructura Orgánica



Nota. Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Loja 2019-2023.

4.4.7. Dirección de Talento Humano del Gobierno Autónomo Municipal de Loja

La dirección de talento humano tiene como misión planificar, coordinar y articular la implementación, seguimiento, evaluación de políticas, planes, programas y proyectos para dotar de recursos y brindar servicios administrativos y en refuerzo al talento humano requerido por el Municipio.

4.4.8. Organización

Figura 4

Orgánico Funcional del Departamento de Talento Humano



Nota. Reglamento Orgánico Funcional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja.

La Dirección del área de Talento Humano está organizada de la siguiente manera:

- **Nivel Ejecutivo:** Coordinador General, que estará a cargo de un servidor de libre nombramiento y remoción, designado por el/la alcalde/a cantonal en este caso la Lic. Franco Antonio Quezada Montesinos.
- **Nivel Asesor:** Asesoría Jurídica y Unidad de Planificación y Gestión Interinstitucional, que estarán a cargo de un servidor de nombramiento o contratado, designado por el/la alcalde/a cantonal.
- **Nivel de Apoyo:** Secretaría, y Unidad de Género y Participación, que estarán a cargo de un servidor de nombramiento o contratado, designado por el/la Prefecto/a provincial.
- **Nivel Operativo:** Divisiones Operativas que estarán dirigidas por analistas técnicos o profesionales designados por el/la Coordinadora General.

La Dirección de Talento Humano del Gobierno Autónomo Municipal de Loja, para su desarrollo contará con el personal administrativo, técnico y/o de servicios necesarios para el cumplimiento de sus fines (Bailón, 2019).

4.5. Marco Conceptual

4.5.1. TICS

El conjunto de herramientas tecnológicas, soportes y canales para el proceso y acceso a la información, que forman nuevos modelos de expresión, nuevas formas de acceso y recreación cultural”, conociendo estas herramientas como todos los accesorios e instrumentos a utilizar en el proceso que toma tanto docente como estudiante a la hora de adquirir los conocimientos formando así nuevas y llamativas formas de acceso a la información (Cruz et al., 2019).

4.5.2. Gestión

Gestión se define como las decisiones ejecutivas que debe tomar la gerencia para desarrollar las actividades que conducen a los objetivos planeados. Entendida así, tiene la capacidad de conducir, decidir, ajustar y replantear las acciones para resolver un asunto o concretar un proyecto sobre planes y objetivos establecidos. Su principal responsabilidad es conducir los planes de la organización a resultados exitosos mediante el empleo de medios eficientes, del uso económico de los recursos y de la eficacia en el logro de los resultados (Dextre & Del Pozo, 2012).

4.5.3. Gestión Administrativa

Es la realización de acciones, con el objeto de obtener ciertos resultados, de la manera más eficaz y económica posible. Se trata siempre de escoger las acciones en función del resultado que se espera obtener y de los medios de que se dispone; es decir, de asegurar la utilización óptima de los recursos (Peña Ponce et al., 2022).

4.5.4. Talento Humano

El talento humano es un recurso fundamental en el desarrollo empresarial, las organizaciones se han dado cuenta de ello, por lo que en la actualidad se ha consolidado la capacitación y el desarrollo de las cualidades del personal con el que cuentan las empresas según sean sus funciones (Gaspar, 2021).

4.5.5. *Transparencia*

Se puede definir la transparencia como un paradigma de valores sociales que se establece con la participación social. El sentido de diafanidad “implica poner a disposición y alcance de la ciudadanía toda información que se genere en la actuación de los poderes públicos”. Una cultura de transparencia y de control social parte de una ciudadanía empoderada de sus derechos, que entiende la relevancia de participar en los procesos que generan políticas públicas y que involucran a todos los actores de un gobierno (Morales et al., 2020).

4.5.6. *Automatización de procesos*

“Se refiere a la transferencia de labores de producción, habitualmente realizadas por operadores humanos a un conjunto de elementos tecnológicos, como máquinas o computadoras” (Herrera García, 2021).

4.5.7. *Burocracia*

“La burocracia es una forma de organización humana que se basa en la racionalidad, es decir, en adecuar los medios a los objetivos (fines) pretendidos con el propósito de garantizar la máxima eficiencia posible para alcanzar esos objetivos. Los orígenes de la burocracia se remontan a la antigüedad” (Noriega, 2019) .

4.5.8. *Rendición de cuentas*

La rendición de cuentas es un proceso sistemático, participativo y obligatorio que deben cumplir todos los sujetos elegidos por votación popular, así como los designados por autoridad competente, quienes tienen bajo su responsabilidad la toma de decisiones sobre la gestión y manejo de los asuntos y recursos públicos (Ibarra, 2023).

5. Metodología

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de las TIC en la Gestión Administrativa en el departamento de Talento Humano del GAD del cantón de Loja, año 2024, la cual fue realizada con un enfoque cualitativo; así como mencionan Carlos & Liliana, (2018) dicho enfoque representa “es aquel procedimiento sistemático de indagación que brinda técnicas especializadas para recabar datos sobre lo que piensa y sienten las personas.” (p. 43), en la presente investigación se presentó la información cualitativa al recopilar información mediante las opiniones brindadas durante la entrevista realizada, ficha de observación y datos analizados por medio de la aplicación de encuestas, mismos que permitieron dar respuesta a los objetivos planteados.

Además, el método que se aplicó fue el inductivo, comenzando con observaciones y la recopilación de información individual, lo cual permitió generar una idea general sobre el uso de las TIC dentro del departamento de Talento Humano.

Conociendo estos antecedentes, la investigación se enfocó en un diseño de estudio de caso ya que los resultados permitieron describir las características de un caso de servicio, el estudio se caracteriza por ser no experimental ya que, no se realizó experimentos y no se manipularon variables. Finalmente, este trabajo tuvo un alcance explorativo – descriptivo, ya que el objeto de estudio no ha sido estudiado previamente. Los objetivos se centraron en su descripción, sin realizar comparaciones de diferentes momentos, lo que lo convirtió en un estudio de corte transversal.

Loja, también conocida como Inmaculada Concepción de Loja, es una ciudad ecuatoriana; cabecera cantonal del Cantón Loja y capital de la provincia de Loja, así como la urbe más grande y poblada de la misma. Se encuentra atravesada por los ríos Zamora, Malacatos y Jipiro, al sur de la Región interandina del Ecuador. Además, cuenta con seis parroquias urbanas y 13 rurales con una superficie total de 51,89 km² con una población total de 203 496 habitantes.

Figura 5
Cantón Loja



Nota. Obtenido de Google Maps

La investigación se enfocó en el departamento de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Loja, el periodo en el que se efectuó dicha investigación correspondió al periodo abril – septiembre de 2024 con una población objetivo de 24 personas, quienes fueron participes durante su desarrollo, conformado de la siguiente manera:

Tabla 2
Población de estudio

CARGO	H	M	#
Secretaría		X	1
Director de Talento Humano	X		1
Jefe de Talento Humano	X		1
Coordinador de Desarrollo Organizacional	X		1
Coordinador de Relaciones Laborales		X	1
Coordinador de Trabajo Social		X	1
Coordinador de Planificación y Procesos Administrativos	X		1
Abogados	X		4
Director de Base de Datos y Nómina	X		1
Médico Ocupacional	X		2
Analista de Talento Humano	X		8
Auxiliar de Archivo	X		2

Total	13	3	24
--------------	----	---	----

Nota: Elaboración propia. Información tomada del PDOT del GAD e información recopilada dentro del departamento.

El GAD Municipal del cantón Loja se encuentra ubicado entre las calles Bolívar y José Antonio Eguiguren. Se caracteriza por ser una entidad autónoma al orden jurídico, mismo que vela por el bien de la población lojana, atendiendo las necesidades de la ciudad tanto de la zona urbana como la rural. El departamento de Talento Humano es caracterizado por ser el centro y corazón del municipio de Loja, ya que de él depende el correcto funcionamiento de la institución. Por lo tanto, es parte fundamental para el buen desempeño del municipio, trabajando conjuntamente con la dirección del alcalde para llevar a cabo todo lo planificado durante su periodo correspondiente (Municipio de Loja, s.f.).

Figura 6

Ubicación Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Loja

Nota. Extraído de ArcGIS.



Objetivo 1

Para cumplir el primer objetivo, “identificar los desafíos y oportunidades que debe afrontar el Departamento de Talento Humano al incorporar las TIC en la Gestión Administrativa”, se utilizaron dos técnicas: la encuesta y la observación directa.

La encuesta consistió en un cuestionario estructurado que comprendió 10 preguntas cerradas, se la aplicó de manera presencial a los servidores del departamento de Talento Humano, abordando tres componentes; introducción, ítems demográficos (sexo y edad) y preguntas específicas separadas por dimensiones (administración y gerencia, medios de comunicación,

operaciones / producción y logística, finanzas, recursos humanos, sistemas de información y comunicación y tecnologías e investigación y desarrollo), la cual, proporcionó información relevante sobre las percepciones de los servidores sobre el uso de las TIC en la gestión administrativa dentro del departamento, la encuesta completa se encuentra en el Anexo 1.

Además, se empleó una ficha de observación compuesta por 13 puntos específicos, divididos en las mismas dimensiones previamente mencionadas y detalladas en el Anexo 2. Esta ficha se basó en una de lista de verificación que facilitó la identificación de desafíos y oportunidades en la gestión administrativa.

Para la elaboración de ambas técnicas, se basó en la matriz de AMOFHIT, la cual recopiló y mostró la situación interna de la institución. Esta matriz nos permitió realizar un análisis interno del uso de las TIC en el departamento. Es importante destacar que en esta investigación no se tomó muestra, ya que se encuestó a toda la población objetivo.

Objetivo 2

Así mismo, para alcanzar el segundo objetivo, “conocer si el uso de las TIC ha mejorado el desarrollo de las actividades en la Gestión Administrativa dentro del Departamento de Talento Humano del GAD Cantonal de Loja”, se empleó la técnica de la entrevista estructurada.

La entrevista se diseñó siguiendo un guion basado en la matriz del PESTEL, que permitió centrarse en aspectos relevantes de la mejora de la gestión administrativa con el uso de las TIC. El guion incluyó 10 preguntas abiertas diseñadas específicamente a la investigación, alineadas con las dimensiones de la matriz (político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal). Esto permitió un análisis externo sobre cómo las TIC han influido en el desarrollo de las actividades diarias de los servidores para dar llevar a cabo los trámites.

La entrevista se llevó a cabo de manera presencial, la cual tuvo un lapso de 10 minutos aproximadamente y se adjuntó en el Anexo 3. Fue muy importante, ya que se proporcionó información primaria detallada sobre cómo ha mejorado la gestión administrativa con la incorporación de herramientas tecnológicas en el desarrollo de los trámites. Se aplicó la entrevista al director de Talento Humano con la finalidad de conocer su perspectiva sobre los desafíos y oportunidades presentados dentro del área al emplear las TIC para la gestión administrativa. Además, se aplicó la entrevista al director del departamento de Sistemas Informáticos para ampliar la información sobre las TIC utilizadas dentro de la gestión de talento humano.

Finalmente, se realizó un análisis de datos se realizará una triangulación de datos, comparando la información obtenida de la ficha de observación y las entrevistas para verificar su consistencia y precisión. Además, se utilizó el análisis de correlación para investigar si existe relación entre el uso de las TIC y la eficiencia en la gestión administrativa. El procesamiento de datos se realizó en EXCEL, donde se tabularon los datos de la encuesta y se realizó un análisis por dimensiones. Estos datos se complementaron con la información de la ficha de observación y las entrevistas. También se emplearon herramientas como la matriz de AMOFHIT y PESTEL para comprender mejor el panorama general de cómo las tecnologías de afectan las actividades diarias del departamento. Esta integración de datos permitió identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, lo que ayudó a generar estrategias importantes para mejorar la gestión administrativa en el departamento de talento humano. Además, para identificar el impacto de las TIC en la gestión administrativa, se construyó una tabla donde se pondero a partir de las variables; eficiencia de procesos administrativos, optimización de recursos y tiempo, capacitación de personal, automatización de trámites, equipos desactualizados y presupuesto para TIC, las mismas que fueron categorizadas en una escala impacto de bajo, medio y alto. Esta categorización permitió generar una evaluación más clara y comprensible de la adopción de las TIC en la gestión administrativa.

6. Resultados

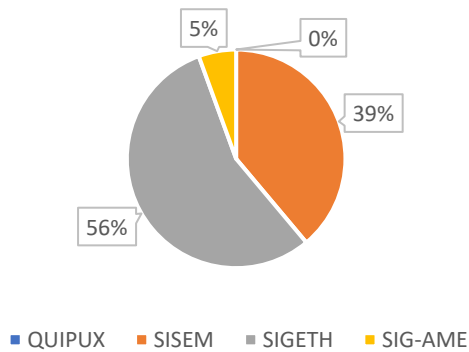
Los resultados de la presente investigación se analizaron de acuerdo a los objetivos planteados inicialmente. Para su cumplimiento se emplearon instrumentos que fueron validados previamente a su aplicación a través del coeficiente de validación; la encuesta obtuvo un 79%, entrevista un 80% y ficha de observación un 78 %, lo que da un porcentaje de confianza en los instrumentos aplicados.

Objetivo1: Identificar los desafíos y oportunidades que debe afrontar el Departamento de Talento Humano al incorporar las TIC en la Gestión Administrativa.

Para este objetivo se utilizaron la encuesta y ficha de observación en el departamento de Talento Humano en el GAD Municipal del Cantón Loja. Para identificar los desafíos y oportunidades primero se procedió a señalar las plataformas tecnológicas utilizadas dentro del área:

Figura 7

Plataformas tecnológicas que se utilizan en la gestión administrativa

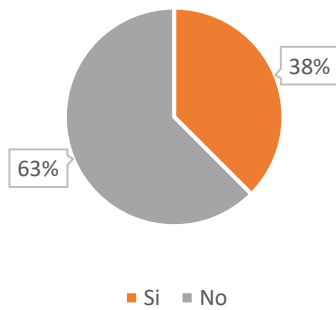


Nota. Elaboración propia del autor. Información obtenida de la encuesta a los servidores.

La principal plataforma que se utiliza dentro del departamento es el SIGETH, implementada actualmente, misma que ha facilitado la realización de las actividades; aprobar y registrar vacaciones, realizar informes biométricos, registrar compensaciones, emitir roles de pago y realizar acciones de personal. Esta plataforma ha remplazado en gran medida al sistema SISEM, que aún cuenta con un porcentaje considerable de uso debido a que no se ha migrado toda la información que reposa en ella. El mismo que, en un futuro quedará obsoleto.

Figura 8

Percepción sobre la suficiencia del presupuesto para la adopción de TIC

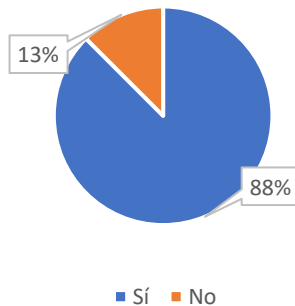


Nota. Elaboración propia del autor. Información obtenida de la encuesta a los servidores.

El uso de las TIC son un pilar fundamental hoy en día, pero contar con el presupuesto necesario para la adopción es un desafío constante con el que vive el Departamento de Talento Humano, de acuerdo a la percepción de los servidores 8 de cada 10 consideran que el departamento no cuenta con el presupuesto necesario sabiendo que \$1.000 para su adopción. Esto se convierte en un gran desafío debido a que esta área es fundamental para el correcto funcionamiento de la institución. Aquí el presupuesto.

Figura 9

Conocimiento y habilidades de los servidores de Talento Humano

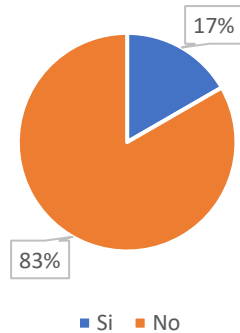


Nota. Elaboración propia del autor. Información obtenida de la encuesta a los servidores.

De los encuestados 9 de cada 10 servidores creen que el Departamento de Talento Humano cuentan con el conocimiento y las habilidades sobre el uso de las TIC, lo que se convertiría en una oportunidad, ya que al contar con servidores capacitados ayudaría a realizar una gestión eficiente y oportuna para cada una de las tareas destinadas a su cargo.

Figura 10

Suficiencia de la Infraestructura tecnológica en el departamento de Talento Humano

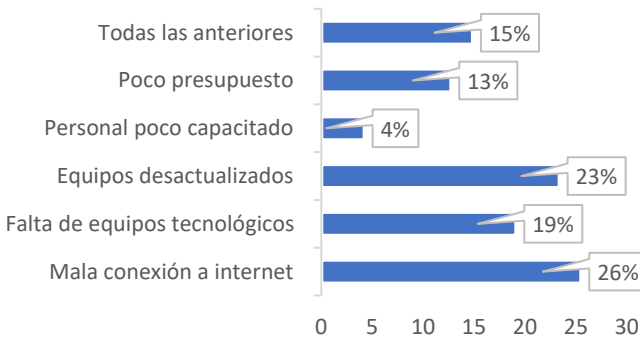


Nota. Elaboración propia del autor. Información obtenida de la encuesta a los servidores.

En base a los resultados obtenidos 8 de cada 10 servidores consideran que, el departamento de Talento Humano no cuenta con la infraestructura tecnológica suficiente para una adecuada gestión administrativa, por ello el GAD de Loja debería tomar en cuenta que podría convertirse en un desafío al no permitir el desarrollo correcto de las actividades encomendadas a cada uno de los servidores es decir no cubre las necesidades del área.

Figura 11

Limitaciones de la adopción de las TIC en la gestión administrativa



Nota. Elaboración propia del autor. Información obtenida de la encuesta a los servidores.

Los resultados nos dan a conocer que el incorporar las TIC en la gestión administrativa enfrenta limitantes significativas en la digitalización de la información, como la mala conexión a internet, equipos insuficientes y desactualización. Estas limitaciones impiden que los servidores tengan acceso y ubiquen fácilmente a la información, dificultando dar respuestas oportunas a los requerimientos. Estas limitaciones afectan considerablemente la realización de actividades diarias, impidiendo la correcta y rápida ejecución.

Una vez analizados los resultados se establece los siguientes los desafíos y oportunidades con la implementación de las TIC en concordancia con la ficha observación en el Departamento de Talento Humano, se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 3

Desafíos y oportunidades con la adopción de las TIC

Desafíos	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Continuidad de trámites físicos que dificultan respuestas oportunas. • Falta de actualización de tecnologías limitan la mejora en la gestión administrativa. • Mala conexión a internet. • Programas tecnológicos caducos. • Insuficiencia de presupuesto destinado para la adopción de TIC. 	<ul style="list-style-type: none"> • Organización y disposición de equipos que facilitan la integración de las TIC. • Personal capacitado que contribuye a la eficiencia de las actividades con el uso de las TIC. • Contratar servicio de conectividad más eficiente y eficaz. • Incremento del presupuesto para TIC que permitirán su actualización. • Modernización de infraestructura tecnológica para responder a las necesidades tecnológicas en constante evolución.

Nota. Elaboración propia del autor. Información obtenida de la ficha de observación.

Finalmente, toda la información obtenida de la encuesta y ficha de observación se plasmó en la matriz de TOWS, la cual está dividida por factores externos e internos: desafíos que comprende las amenazas, debilidades y las oportunidades que son las mejoras y las fortalezas, con la finalidad de identificar las estrategias que maximicen las fortalezas y oportunidades y por el contrario minimicen las debilidades y amenazas respecto del uso de TIC en el departamento de Talento Humano del GAD Municipal del Cantón Loja.

Tabla 4
Matriz Tows

		Factores externos	
Factores internos	MATRIZ TOWS	Oportunidades	Amenazas (Desafíos)
	Fortalezas	<ul style="list-style-type: none"> • Organización y disposición de equipos que facilitan la integración de las TIC. • Contratación de servicio de conectividad más eficiente y eficaz. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conexión a internet inestable. • Riesgos de seguridad de la información.
	<ul style="list-style-type: none"> • Personal capacitado en el uso de las TIC. • Uso de plataformas tecnológicas en la gestión administrativa. 	Fortalezas / Oportunidades (FO)	Fortalezas / Amenazas (FA)
		<ul style="list-style-type: none"> • Aprovechar al personal capacitado para implementar nuevas tecnologías que ayuden a la gestión administrativa. • Maximizar el uso de plataformas tecnológicas existentes mediante la contratación de un servicio de conectividad más eficiente y eficaz. 	<ul style="list-style-type: none"> • Optimizar la conexión a internet utilizando de manera adecuada para la realización de los trámites. • Establecer controles de seguridad más estrictos para proteger la información digital con la que cuentan.
	Debilidades (Desafíos)	Debilidades / Oportunidades (DO)	Debilidades / Amenazas (DA)
	<ul style="list-style-type: none"> • Continuidad de trámites físicos. • Poco presupuesto para TIC. 	<ul style="list-style-type: none"> • Considerar el incremento del presupuesto para actualizar equipos obsoletos. • Digitalizar la información física para mejorar la eficiencia administrativa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Crear planes de contingencia reducir los efectos de la inestabilidad de la conexión a internet. • Implementar proyectos de digitalización de documentos y trámites físicos para agilizar los procesos y mejorar la respuesta administrativa.

Nota. Elaboración propia del autor. Información obtenida de la encuesta y ficha de observación para generar estrategias.

La matriz de TOWS proporciona una visión estratégica clave al identificar como aprovechar las fortalezas y oportunidades, al mismo tiempo permite abordar las debilidades y amenazas. Es primordial que el departamento priorice acciones que maximicen sus fortalezas como el personal capacitado minimizando las debilidades y amenazas como el equipo tecnológico obsoleto y los riesgos de seguridad de la información. Implementar estas estrategias ayudará a mejorar la gestión administrativa del departamento y adaptarse al ambiente tecnológico en constante evolución.

Objetivo 2: Conocer si el uso de las TIC ha mejorado el desarrollo de las actividades en la Gestión Administrativa dentro del Departamento de Talento Humano del GAD Cantonal de Loja.

Para dar cumplimiento al objetivo 2, se analizaron los resultados obtenidos de las entrevistas aplicadas, identificando cómo el uso de las TIC ha mejorado las actividades que se desarrollan en la gestión administrativa.

El GAD Municipal de Loja es un claro ejemplo de la modernización de la gestión pública, transformando la atención ciudadana a través de la incorporación de las TIC en la gestión administrativa. Esto ha mejorado notablemente la eficiencia, a pesar de los desafíos y oportunidades existente. La modernización y actualización de las tecnologías son esenciales para asegurar sus beneficios y, por ende, una administración adecuada de los recursos con los que cuenta la institución, como se evidencia a continuación las mejoras identificadas:

Tabla 5

Mejoras en el desarrollo de las actividades en la gestión administrativa (tiempo)

Actividades	Tiempo	
	Antes del uso de las TIC	Después del uso de las TIC
• Aprobar y registrar vacaciones del personal	1 día	Al instante
• Realizar informes de registro biométrico del personal	1 semana	15 minutos
• Registrar compensaciones	1 día	10 minutos
• Emitir roles de Pago	4 días	2 días
• Registrar base de datos de personal	1 día	5 minutos
• Realizar acciones de personal	2 horas	5 minutos
• Realización de certificaciones laborales	3 horas	5 minutos

- Realización de notificaciones por infracciones 1 hora 5 minutos
- Realizar planificaciones 3 meses 3 meses

Nota. Elaboración propia del autor. Información obtenida de la entrevista al director de Talento Humano y de las TIC para conocer las mejoras en las actividades con la adopción de las TIC.

El uso de las TIC ha demostrado mejoras considerables en la eficiencia de la gestión administrativa del departamento de Talento Humano en el GAD cantonal de Loja. La comparación en los tiempos para realizar cada una de las actividades muestra, cómo han disminuido considerablemente, optimizando los procesos y recursos. Por ejemplo, aprobar y registrar vacaciones del personal ahora se realizan al instante, asegurando la adaptación a las continuas necesidades tecnológicas y contribuyendo a una gestión sostenible y segura. Desatacando así, cómo la implementación de prácticas de la Nueva Gestión Pública cubre las necesidades y demandas impulsando la innovación pública en las entidades públicas con la finalidad de modernizar la gestión administrativa.

Tabla 6

Mejoras en el desarrollo de las actividades en la gestión administrativa (recursos)

Recursos	Antes del uso de las TIC	Después del uso de las TIC
• Papel utilizado	• 416 resmas de papel bond al mes	• 260 resmas de papel bond al mes
• Tinta de impresora	• 12 cartuchos al mes	• 10 cartuchos al mes

Nota. Elaboración propia del autor. Información obtenida de las entrevistas aplicadas sobre la mejora existente con el uso de las TIC en la gestión administrativa.

Se observa una disminución considerable del uso de papel, lo que refleja una mejora en la digitalización de la información. Asimismo, se observa una reducción en el uso de cartuchos. Estas reducciones no solo tienen impacto positivo en temas ambientales, sino que también representan un ahorro en costos operativos para el departamento, resaltando la importancia de la sostenibilidad y el ahorro económico que esto genera al disminuir gastos en estos insumos.

Tabla 7*Satisfacción de los servidores con la influencia de las TIC en las actividades*

Aspectos	Satisfacción	Razones
Reducir el tiempo en las actividades administrativas. Facilidad del uso de las TIC		Aún se realizan procesos manuales que demoran más tiempo. Las TIC que utilizan están desactualizados.
Automatización de procesos administrativos Seguridad y protección de la información	Poca	Los trámites físicos siguen un proceso largo y demorado. La información en físico carece de respaldo, lo que implica riesgos de pérdida irrecuperable.

Nota. Elaboración propia. Información obtenida de la encuesta y entrevista.

A pesar de existir mejoras tecnológicas, los servidores perciben una satisfacción mínima respecto a la reducción de tiempo debido a que se siguen manteniendo los trámites de manera física, lo que genera retrasos en la búsqueda de información. La facilidad de uso de las TIC es un gran avance, sin embargo, la desactualización de los sistemas existentes no permite una automatización completa del proceso, lo que conlleva al uso del papel y a riesgos debido a la poca seguridad y protección de la información física. El uso de las TIC es fundamental para contar con una satisfacción alta por parte de ellos servidores, lo que garantizará un efectivo cumplimiento de su trabajo, evidenciándolo en el desarrollo de sus actividades diarias.

Tabla 8*Percepción de los servidores sobre la influencia de las TIC en la gestión administrativa*

Plataforma	Contribución
SIGETH	Optimización del tiempo
SISEM	Mayor agilidad en los trámites
TRÁMITES LOJA PP	Evitar pérdida de documentación

Nota. Elaboración propia. Información obtenida de la encuesta y entrevista.

Los servidores consideran que el uso de las TIC, específicamente los programas SIGETH, SISEM y Trámites en Línea Loja PP, han permitido mayor automatización, seguridad y gestión de los recursos humanos. Estos programas han influido considerablemente en la realización de las actividades diarias, optimizando el tiempo y permitiendo que la gestión sea más rápida y eficiente. Además, la plataforma de simplificación de trámites Loja PP ha influido significativamente en esta área, proporcionando mayor agilidad en los trámites a través de documentación digital.

Después de haber analizado los resultados del objetivo 2, ha demostrado que el uso de las TIC ha mejorado considerablemente la eficiencia de la gestión administrativa del Departamento

de Talento Humano en el GAD cantonal de Loja. Las actividades administrativas han tenido una agilización notable en cuanto a la reducción y tiempo y recursos para realizarlas.

Objetivo general: Determinar la influencia de las TIC en la Gestión Administrativa en el Departamento de Talento Humano del GAD del cantón de Loja, año 2024.

Para evaluar la influencia que trae consigo la implementación de las tecnologías en el Departamento de Talento Humano, se identificaron los desafíos y oportunidades que conlleva su adopción, para ello, se realizó una triangulación de la información obtenida, integrando los hallazgos de las encuestas, entrevistas y ficha de observación mediante la siguiente matriz:

Tabla 9

Matriz de triangulación para evaluar la influencia de las TIC

Aspectos clave	Unificación de información		
	Encuesta	Entrevista	Ficha de Observación
Plataformas utilizadas	Identifican SIGETH como la más utilizada.		
Eficiencia de procesos		Reducción significativa en tiempos de realización de actividades administrativas.	
Infraestructura			Equipos desactualizados e insuficientes.
Desafíos	Mala conexión a internet, equipos desactualizados.		
Presupuesto		Insuficiente para necesidades tecnológicas actuales.	
Capacitación Personal de		Personal capacitado. Mejora en rapidez de trámites.	

Nota. Elaboración propia del autor. Información obtenida de todos los instrumentos analizados.

En esta tabla se detallan los resultados clave obtenidos de la investigación, proporcionando una visión clara de cómo influyen las TIC en la gestión administrativa del Departamento de Talento Humano. Se observó que, han contribuido en la eficiencia de procesos, la capacitación del personal, lo que ha permitido la reducción en tiempo y recursos, y algunos desafíos como la infraestructura y el presupuesto limitado, que limitan la digitalización de información y una gestión administrativa eficiente.

A continuación, se presentan los aspectos positivos y negativos de la adopción de las TIC a través de la siguiente matriz:

Tabla 10

Análisis de Aspectos Positivos y Negativos de la Adopción de TIC en la gestión administrativa

Aspectos	Positivos	Negativos
Eficiencia	Las TIC han reducido significativamente los tiempos de realización de actividades administrativas, como la aprobación de vacaciones y la emisión de roles de pago.	
Optimización de Recursos	Reducción en el uso de papel y tinta, lo que demuestra un uso más eficiente de recursos físicos.	
Capacitación	El personal está bien capacitado, lo que facilita la adopción y uso efectivo de nuevas tecnologías.	
Infraestructura		La falta de equipos tecnológicos modernos y la mala conexión a internet son barreras significativas.
Presupuesto Insuficiente		La insuficiencia del presupuesto para actualizar y mantener la infraestructura tecnológica adecuada es un desafío constante.

Nota. Elaboración propia del autor. Información obtenida de todos los instrumentos analizados.

La influencia de las TIC en la gestión administrativa del Departamento de Talento Humano del GAD del cantón de Loja es positiva, ya que contribuye a la optimización del tiempo y recursos, así como en la mejora de la eficiencia de procesos administrativos. Sin embargo, la efectividad de las TIC se ve limitada por la infraestructura desactualizada y un presupuesto insuficiente. Para maximizar los beneficios de las TIC, es crucial abordar estos desafíos mediante la actualización de equipos tecnológicos y la asignación de un presupuesto adecuado.

Tras haber analizado las tablas anteriores, se pudo evidenciar la contribución de las tecnologías en la gestión administrativa, particularmente en la reducción de costos y tiempo, lo que nos encamina por buen camino a lograr brindar servicios de calidad con respuestas oportunas, dejando a un lado la administración burocrática.

Finalmente, para una mejor comprensión de la influencia de las TIC en la gestión administrativa, se realizó una semaforización en base a los resultados obtenidos con los instrumentos aplicados, los cuales se plasmaron en la presente tabla:

Tabla 11*Influencia de las TIC en la gestión administrativa*

Variables de TIC	Influencia en la Gestión Administrativa		
	Bajo	Moderado	Alto
Uso de plataformas tecnológicas		x	
Suficiencia del presupuesto para TIC	x		
Conocimiento y habilidades de los servidores en TIC			x
Suficiencia de la Infraestructura tecnológica en el área	x		
Mejoras en el desarrollo de las actividades (tiempo y recursos)		x	
Percepción de los servidores sobre beneficios del uso de TIC		x	

Nota. Elaboración propia del autor. Información obtenida de todos los instrumentos analizados.

Posteriormente, las variables fueron representadas en porcentajes para evidenciar la influencia general de las TIC dentro del área, como se evidencia en la presente tabla:

Tabla 12*Semaforización de la Influencia de las TIC en la gestión administrativa*

Semáforo	Nominal	Porcentaje
Bajo	2	33.33%
Moderado	3	50%
Alto	1	16.67%

Nota. Elaboración propia del autor. Información obtenida de influencia de las TIC.

La presente tabla muestra que la influencia que tuvieron las TIC en la gestión administrativa fue moderada, ya que han contribuido en la eficiencia de los procesos administrativos, optimización de recursos, tiempo y automatización de trámites. A pesar de los resultados positivos, aún existen oportunidades para mejorar y lograr una gestión administrativa de calidad y eficiente. Sin embargo, la efectividad se ve afectada por el presupuesto limitado y los equipos tecnológicos desactualizados, lo que resalta la necesidad de maximizar sus beneficios para mejorar la eficiencia administrativa del departamento.

7. Discusión

Tras recopilar y analizar información pertinente, se procedió a dar cumplimiento al objetivo general, el cual fue “Determinar la influencia de las TIC en la Gestión Administrativa en el Departamento de Talento Humano del GAD del cantón de Loja, año 2024”, considerando su relación con el Proyecto de Integración de Saberes, dentro del contexto de la Gestión Pública por resultados en el Contexto Ecuatoriano, se ha evidenciado el rol importante que ocupa el uso de las TIC en la gestión administrativa, especialmente en el Departamento de Talento Humano. Es por esta razón, que, bajo el cumplimiento de los objetivos específicos propuestos, se procede a la siguiente discusión:

OE1: Identificar los desafíos y oportunidades que debe afrontar el Departamento de Talento Humano al incorporar las TIC en la Gestión Administrativa.

Al analizar los resultados obtenidos en la presente investigación, se procede a responder a la siguiente pregunta ¿Cuáles son los desafíos y oportunidades que debe afrontar el departamento de Talento Humano al incorporar las TIC en la gestión administrativa?

La Gestión de Talento Humano garantiza que las entidades tengan personal más eficiente, mediante la aplicación de prácticas y políticas adecuadas que motiven y comprometan a su equipo de trabajo a cumplir con los objetivos y metas institucionales (Cedeño & Loor, 2023, p. 1923). De acuerdo con la Teoría de la Nueva Gestión Pública, las entidades públicas deben acoplarse a esta visión de transformar internamente su gestión y dejar atrás la forma de Administración Pública convencional. Esto es crucial para mejorar la calidad de los servicios públicos, satisfacer las demandas ciudadanas y fomentar la innovación en las instituciones gubernamentales (Burbano Estefania, 2021, p. 23).

Aguilar (2021), señala que los desafíos incluyen la corrupción y la desconfianza hacia las instituciones públicas, mientras que las oportunidades radican en mejorar la democracia, el control eficiente de los recursos públicos y esto ayuda a recuperar la confianza de la ciudadanía. Carrión (2016), destaca que el uso de las TIC en el GAD ha simplificado trámites y aumentando la transparencia y participación ciudadana.

A pesar de las oportunidades identificadas con el uso de las TIC, como la mejora en la eficiencia operativa y la capacidad de respuesta, persisten los desafíos que debe afrontar la gestión administrativa como digitalización parcial de los procesos administrativos y los equipos desactualizados. Sin embargo, estas limitantes no deben ser barreras insuperables, dado que existe

el conocimiento y disponibilidad para ampliar la infraestructura e implementar nuevos equipos tecnológico, adaptándose a las necesidades tecnológicas en constante evolución.

No obstante, la transformación de los Estados modernos como menciona Briones (2019), requiere la capacidad de adaptarse y renovar la forma de gobernar, es así que la modernización de la administración pública está enfocada a generar las condiciones para una adecuada gobernanza, que abre las puertas a nuevas herramientas y tecnologías para enfrentar los asuntos públicos de una manera eficiente, transparente, con calidad, enfocada a satisfacer las expectativas ciudadanas y con una continua rendición de cuentas. La implementación de las TIC según Rodríguez & Moreira (2023), han mejorado la viabilidad, eficiencia y calidad de los servicios, permitiendo una mayor transparencia, accesibilidad y participación ciudadana.

Es por ello que al contrastar con lo obtenido por los instrumentos no cumple la digitalización completa de la información a pesar que vivimos en una época de la tecnología debido a que no se cuenta con el presupuesto necesario para cubrir esta necesidades como consta en el art.362” Los gobiernos autónomos descentralizados propiciarán el uso masivo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) por parte de los titulares de derechos y los agentes productivos, de la educación, la cultura, la salud y las actividades de desarrollo social, incrementando la eficacia y la eficiencia individual y colectiva del quehacer humano” del COOTAD.

OE2: Conocer si el uso de las TIC ha mejorado el desarrollo de las actividades en la Gestión Administrativa dentro del Departamento de Talento Humano del GAD Cantonal de Loja.

Los resultados indicaron a través de la entrevista aplicada con la finalidad de dar respuesta a la pregunta; ¿El uso de las TIC ha mejorado el desarrollo de las actividades en la gestión administrativa dentro del departamento de Talento Humano del GAD cantonal de Loja?

Para identificar la mejora en digitalización de la información para la eficiencia operativa y en la gestión de los recursos partimos conociendo que la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación TIC está enmarcada en el Plan de Desarrollo para un nuevo Ecuador 2024-2025, donde se promueve su aplicación la aplicación en todos los niveles de gobierno tanto: academia, Gobiernos Autónomos Descentralizados, Consejos Nacionales de Igualdad, sector privado, instituciones estatales; y, de la sociedad civil con el objetivo de ofrecer soluciones a los

retos económicos y sociales que enfrentamos como nación (Planificación, 2024). El uso de las TIC contribuye a:

- La digitalización y eficiencia en el sector público.
- Mejora de la gestión pública.
- Desarrollo sostenible.
- Impulso de la innovación y la competitividad del sector público.

Arbeláez (2022), destaca que las TIC han transformado rápidamente la vida cotidiana y social de los seres humanos, algunos ejemplos están en el uso de los teléfonos, los computadores, el internet y sus herramientas de comunicación, la televisión digital, entre otros, subrayando la importancia del aprovechamiento de estas herramientas mejorar la gestión pública. Gallardo (2018), enfatiza que la gestión administrativa es el crucial para promover el progreso, el bienestar social, en condiciones de estabilidad, perdurabilidad y en armonía entre los diferentes actores sociales. Además, Rodríguez & Moreira (2023), hace énfasis en que la automatización de los servicios y la reestructuración tecnológica de las interacciones del gobierno con los ciudadanos juegan un papel importante para aumentar la eficacia y transparencia de la gestión pública, así como la calidad de los servicios, siendo así las herramientas tecnológicas en sus procesos de servicios, fundamental para la nueva configuración de los procesos internos para incidir positivamente en los ciudadanos y demás organismos públicos en la forma en que conceptualizan los procesos de trabajo y la gestión de los recursos humanos.

En cuanto al mejoramiento de las TIC en la gestión administrativa, se observó una reducción en el tiempo empleado para la realización de las actividades lo que indica que la automatización y disponibilidad de información es adecuada, permitiendo a los servidores públicos completar sus tareas con mayor agilidad y eficiencia.

La implementación de las TIC como el SISEM ha optimizado los procesos administrativos en el Departamento de Talento Humano, reduciendo el tiempo requerido de horas o días a minutos. Sin embargo, la adopción de las TIC ha implicado un sinnúmero de desafíos y oportunidades, como los equipos obsoletos, falta de presupuesto, siendo obstáculos que limitan el potencial en la gestión administrativa. A pesar de estas limitantes, las TIC han fortalecido la capacidad institucional para lograr sus objetivos con un personal capacitado, mitigando desafíos y maximizando los beneficios.

Aunque los resultados muestran una mejora significativa en la eficiencia operativa y la satisfacción de los servidores, es crucial abordar la necesidad de una digitalización completa de la información para evitar riesgos de pérdida irrecuperable, dado que el Departamento de Talento Humano es el corazón de la gestión administrativa. Estos resultados son relevantes para la gestión administrativa en los GAD Municipales, señalando la importancia de la inversión en actualizaciones tecnológicas y la formación del personal.

Además, la actual política para la transformación digital de Ecuador, tiene la finalidad de reducir la brecha digital, fomentar la inclusión digital y promover un gobierno más eficiente transparente, alineada al Plan Nacional de Desarrollo “Creación de Oportunidades (2021- 2025)”, mismo que por objetivo lograr "un Estado moderno, transparente, responsable, eficiente, seguro y competitivo" (SENPLADES, 2021). Esta política subraya la importancia de la infraestructura digital para facilitar el acceso a las TIC y promover su uso adecuado, promoviendo su adopción y apropiación por par de la ciudadanía para dinamizar la economía y contribuir al desarrollo productivo y social de los distintos sectores de la población (Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la información Información, 2022).

Objetivo general: Determinar la influencia de las TIC en la Gestión Administrativa en el Departamento de Talento Humano del GAD del cantón de Loja, año 2024.

Una vez culminados los objetivos específicos, se obtuvo como resultado general la influencia de las TIC dando respuesta a la siguiente interrogante ¿Cuál es la influencia de las TIC en la Gestión Administrativa en el departamento de Talento Humano del GAD del cantón de Loja, año 2024?

Por medio de una investigación aplicada a la institución y de manera específica al Departamento de Talento Humano, se recolectó información que evidencia mejoras significativas en las actividades administrativas con el uso de las TIC. Este hallazgo corrobora lo planteado por Tapia (2022), sobre la modernización de la gestión pública como una política de Estado, orientada a mejorar la eficiencia, transparencia y calidad de los servicios hacia la ciudadanía. Es esencial que el Estado adopte una política informática como parte integral de las estrategias de la modernización pública afín de atender de manera eficiente a la ciudadanía. Esto permite a las entidades estatales, a través de los tres niveles de gobierno, mejorar la calidad de los servicios para las exigencias y expectativas de las personas.

Gallardo (2018), destaca cómo la globalización, facilitada por las TIC, ha transformado la gestión administrativa en los GAD, coincidiendo con Erazo (2021), en que las TIC maximizan competencias y conocimientos existentes gracias a la agilidad y la rápida implementación. Se han evidenciado que la implementación de las TIC está iniciando una profunda revolución de la gobernanza y de la administración pública, como lo afirma la revista *The Economist*. Además, Carrión (2016) menciona los esfuerzos significativos del GAD Municipal de Loja por incorporar el uso de las tecnologías con la ayuda de medio tecnológicos como correos electrónicos, computadoras e internet para poder dar respuesta más ágil y rápida a los tramites requeridos.

Con ello, se da a conocer como ha sido la influencia de las TIC en la gestión administrativa a partir de la implementación de la tecnología. Esta implementación es híbrida, ya que, a pesar de intentar cumplir con lo menciona La Nueva Gestión Pública sobre adoptar la tecnología para una mejor gestión administrativa, en la práctica se cumple de manera híbrida, según la investigación realizada. Sin embargo, hay que tener en cuenta que hay impedimentos materiales y económicos que han impedido que la administración pública haya migrado completamente a la Nueva Gestión Pública. Es decir, se ha incorporado la tecnología, pero aún se mantiene la vieja administración pública burocrática y altamente jerarquizada. A pesar de la migración de ciertos procesos al ámbito tecnológico, persisten problemas como presupuesto insuficiente, pérdida de procesos por manejo manual y desactualización de programas.

Aunque se haya aplicado la teoría, esta no es adaptada por completo a la realidad de los países, específicamente en Ecuador, donde hay rezagos de una administración aún es altamente jerarquizada y responde a una normativa que impide el desarrollo completo de la Nueva Gestión Pública, la cual debería ser de manera ágil y menos burocrática. Por esta razón, seguimos con manteniendo la antigua gestión, que ha tratado de mejorar al incorporar elementos de la Nueva Gestión Pública como el implementar las TIC, para mejorar, pero sin erradicar completamente la vieja burocracia.

8. Conclusiones:

Finalizando el análisis de los resultados y la discusión de la investigación realizada a los servidores del GAD Municipal de Loja, se concluye lo siguiente:

Las tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) son esenciales en el entorno actual de la gestión administrativa, al proveer información fundamental para el correcto funcionamiento de la institución, por ello, es crucial garantizar la seguridad y accesibilidad a los datos para poder realizar las actividades de manera eficiente y ágil.

Conocer los desafíos y oportunidades a los que se enfrenta el Departamento de Talento Humano permite crear estrategias para mejorar las falencias identificadas y generar una transformación dentro de la gestión administrativa. La adopción de las TIC en el departamento ha permitido grandes mejoras, pero también ha revelado las debilidades, lo que se traduce en una antigua administración burocrática mejorando sus procesos administrativos con la ayuda de la tecnología para brindar mejores servicios.

La satisfacción de los servidores frente a la adopción de las TIC en el Departamento de Talento Humano del GAD Municipal de Loja es cuestionable. Los resultados demuestran que, a pesar de que las TIC han contribuido al desarrollo de las actividades, existe inconformidad por parte de los servidores debido a los programas con los que cuentan. Los principales factores que disminuyen la satisfacción son la desactualización de los equipos tecnológicos, la mala conexión y el poco presupuesto disponible. Todo indica que, así como hay cambios positivos, también existen aspectos negativos que no permiten obtener un resultado óptimo de los beneficios de la adopción de las TIC.

Finalmente, considerando que el presente trabajo de investigación busca determinar la influencia de las TIC en la gestión administrativa, se concluye que, si influyen, pero no se ha logrado una transformación digital completa, ya que, a pesar de ayudar en la optimización de tiempo y recursos, se continúa con una administración antigua en busca de mejoras continuas.

9. Recomendaciones:

Es fundamental que el GAD Municipal de Loja revise el POA para reconsiderar la cantidad de presupuesto destinada para el departamento de Talento Humano. Priorizar la inversión en la adquisición de infraestructura tecnología adecuada permitirá una gestión administrativa de calidad.

Se deben desarrollar e implementar estrategias para enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades, con el objetivo de transformar la administración tradicional en una más moderna con menos jerarquización y burocracia. Esto incluye la importancia de las TIC para garantizar la seguridad y accesibilidad de los datos mediante normas de respaldo de datos y medidas de seguridad cibernética.

El Departamento de Talento Humano debe adquirir programas nuevos y mejorar la estabilidad de la red. Esto asegurará el uso eficiente de las TIC y aumentará la satisfacción de los servidores. Además, es crucial aprovechar el conocimiento y habilidades de los servidores para aprovecharlas al máximo, mejorando la eficiencia en sus tareas diarias.

Para lograr una mayor influencia de las TIC en la gestión administrativa, es necesario contar con una transformación digital de toda la información que reposa en el Departamento de Talento Humano para lograr modernizar como tal los procesos administrativos. Esto permitirá alcanzar una mayor eficiencia y optimización en la gestión de los recursos y tareas del departamento.

10. Bibliografía:

- Aguilar Volta, C. (2021). Modelo de gobierno abierto local para municipios rurales: oportunidades y barreras desde la experiencia de Calle Larga. *Cepal*, 1-258.
<https://www.cepal.org/es/publicaciones/47256-gobierno-abierto-ciudadania-centro-la-gestion-publica-seleccion-articulos>
- Asamblea Nacional. (2023). Ley orgánica para la transformación digital y audiovisual. *Registro Oficial*, 7-14.
- Bailón, J. (2019). *Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por procesos del GAD municipal del cantón Loja*.
- Botero, C. (2009). Cinco tendencias de la gestión educativa. *Revista Iberoamericana de Educación*, 49(2), 1057-1067. <http://rieoei.org/2811.htm>
- Briones, M. A. F. (2019). *Aportes de la Modernización de la Gestión Pública a la Rendición de cuentas: Análisis del caso ecuatoriano 2007 – 2017*. https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2019/01/2019.01.23_PLAN-NACIONAL-DE-CANCER_web.pdf
- Burbano Estefania, J. R. (2021). *Análisis del Gobierno Electrónico y su incidencia en la satisfacción del usuario*. 7(3), 22.
- Carlos, E., & Liliana, C. (2018). Diseño de Investigación Cualitativa. *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*, 42-56.
[http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14209/1/Cap.3-Diseño de investigación cualitativa.pdf](http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14209/1/Cap.3-Diseño%20de%20investigación%20cualitativa.pdf)
- Carrión, D. (2016). *El uso de las tics en el gad municipal de loja y su incidencia en los procesos de gestión pública*. 186.
[https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23861/1/TESIS DE TALIA FERNANDA VELETANGA MASACHE %282%29.pdf](https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23861/1/TESIS%20DE%20TALIA%20FERNANDA%20VELETANGA%20MASACHE%20%282%29.pdf)
- Cedeño, G., & Loor, G. (2023). La Gestión del Talento Humano: factor clave en el Desarrollo Organizacional de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de la provincia de Manabí (Ecuador). *MQRInvestigar*, 7(4), 1929-1944.

<https://doi.org/10.56048/mqr20225.7.4.2023.1929-1944>

Cely, N., Alvarado, W., & Caicedo, Á. (2023). *Conceptos y enfoques Conceptos y enfoques investigación investigación METODOLOGÍA METODOLOGÍA de de de la de la.*

COOTAD. (2019). Código Orgánico de Organización Territorial Descentralizado, COOTAD. *Registro Oficial Suplemento 303 de 19-oct.-2010*, 1-180. <http://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/05/COOTAD.pdf>

Cruz, M., Pozo, M., Hilda, A., & Alan, A. (2019). Las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) como forma investigativa interdisciplinaria con un enfoque intercultural para el proceso de formación estudiantil Miguel Alejandro Cruz Pérez Mónica Alexandra Pozo Vinueza Hilda Rocío Aushay Y. *e-Ciencias de la Información.*, 9, 1-15. [https://www.bing.com/search?q=hCruz+Pérez%2C+M.+A.%2C+Pozo+Vinueza%2C+M.+A.%2C+Aushay+Yupangui%2C+H.+R.%2C+%26+Arias+Parra%2C+A.+D.+\(2019\).+Las+Tecnologías+de+la+Información+y+de+la+Comunicación+\(TIC\)+como+forma+investigativa+interdisciplinaria+con+un+enf](https://www.bing.com/search?q=hCruz+Pérez%2C+M.+A.%2C+Pozo+Vinueza%2C+M.+A.%2C+Aushay+Yupangui%2C+H.+R.%2C+%26+Arias+Parra%2C+A.+D.+(2019).+Las+Tecnologías+de+la+Información+y+de+la+Comunicación+(TIC)+como+forma+investigativa+interdisciplinaria+con+un+enf)

Dextre, J., & Del Pozo, R. (2012). ¿Control de gestión o gestión de control? *Contabilidad y Negocios*, 7, 13. <https://www.redalyc.org/pdf/2816/281624914005.pdf>

Erazo, C. (2021). *LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS TIC PARA UNA EFICIENTE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS: USO ESTRATÉGICO DE LAS BASES DE DATOS.*

Fortaine, G. (2015). El análisis de políticas públicas en Italia. En *Documentación Administrativa* (Números 224-225). <https://doi.org/10.24965/da.v0i224-225.5212>

Gallardo, E. M. P. (2018). *USO DE LAS TIC EN LA ASISTENCIA GERENCIAL, PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL GAD PARROQUIAL ZUMBAHUA, CANTÓN PUJILÍ, PROVINCIA COTOPAXI, 2017.*

Gaspar, M. F. (2021). La Gestion De Talento Humano Y Su Influencia En El Desempeño laboral para le éxito de las empresas. *Polo del conocimiento*, 6(8), 310-329. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i8>

- Herrera García, C. (2021). La automatización de tareas: un acercamiento desde la teoría del empleo. *El Semestre de las Especializaciones*, 3(1), 337-362.
- Ibarra, M. (2023). *Informe técnico No. CMLCC-DPC-2023-056*.
- Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la información Información. (2022). *Política para la Transformación Digital del Ecuador 2022-2025*.
- Ministerio de Telecomunicaión y de la Sociedad de la Información. (2018). *Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018 - 2021*. 5, 38-84. www.gobiernoelectronico.gob.ec
- Ministerio de Trabajo. (2022). Código del trabajo. *La Gaceta N° 205*, 138, 1-94. <https://www.poderjudicial.gob.ec/cjnejapa/pdf/codigo-trabajo.pdf>
- Morales, N. J. M., , Angel Torres Toukoumidis, I. A., & Romero Guamán, A. P. C. (2020). *Scopus - Detalles del documento - Comunicación, ciudadanía y transparencia: El acceso a la información pública como herramienta para la participación ciudadana en la gestión administrativa. February*. <https://www-scopus-com.dbcientificas.udemedellin.edu.co/record/display.uri?eid=2-s2.0-85079465712&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=61edfa50737e9f80e34176ea7cdb0d77&sot=b&sdt=cl&cluster=scosubjabbr%252525252C%2525252522COMP%2525252522%252525252Ct%252525252C%252>
- Moscoso, A., & Verdugo, J. (2017). La participación ciudadana en los Consejos de Administración. El caso ecuatoriano en las Empresas de agua potable. *Cadernos de Dereito Actual*, 6(6), 153-183. <https://www.cadernosdedereitoactual.es/ojs/index.php/cadernos/article/view/192>
- Noriega, S. (2019). *La burocracia en la oficina de administración de la dirección regional de agricultura – cusco – 2018*. 107. http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/3045/1/Sofia_Tesis_bachiller_2019.pdf
- Peña Ponce, D., Sánchez Chancay, M., & Sancan López, L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Recimundo*, 120-131. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.120-131](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131)

- Planificación, S. N. de. (2024). Plan de Desarrollo para el Nuevo Ecuador 2024-2025. En *Gráficas Imago*. [chrohttps://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/2024/02/PND2024-2025.pdf](https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/2024/02/PND2024-2025.pdf)
- Quinga Llumiquinga, J. (2012). *Análisis de la implementación de las tecnologías de información y comunicación tic, en la gestión de información; caso: municipio del cantón Rumiñahui. Figura 1, 2-3.*
- Quizpilema Pichizaca, J. T., & Cárdenas Muñoz, J. (2022). Influencia de las TIC para mejorar la gestión administrativa en los GADs parroquiales del cantón Cañar. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 6(45), 23-32. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol6iss45.2022pp23-32>
- Rodriguez, R., & Moreira, M. (2023). Innovación tecnológica y su efecto en la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo. *Ciencias Sociales y Económicas*, 7(2), 13-23. <https://doi.org/10.18779/csye.v7i2.660>
- Ruvalca Gomez, A. (2018). *La Adopción del Gobierno Abierto como Política Pública en los Gobiernos Locales* Edgar Alejandro Ruvalcaba Gómez.
- SENPLADES. (2021). Plan de creación de oportunidades 2021-2025. En *Secretaría Nacional de Planificación* (pp. 68-71). <https://acortar.link/1unBK7>
- Tapia, V. A. D. (2022). Modernización de la gestión pública y su influencia en la atención de la ciudadanía desde los gobiernos locales Modernization of public management and its influence on citizen care from local governments. *Revista Multidisciplinar*, 6(2), 1-16. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/2034/2929/>
- Torres Fernando, D. M. (2016). *DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRAL DE TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS BASADO EN PROCESOS CON ORIENTACIÓN A UN COMPONENTE TECNOLÓGICO PARA LA DIRECCIÓN NACIONAL DE TALENTO HUMANO DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS TESIS*. <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/15244/1/CD-7018.pdf>

11. Anexos

Anexo 1

Autorización del espacio donde se desarrolló de la investigación



Oficio Nro. ML-DTH-OF-2024-175-OF
Loja, 14 de marzo del 2024

ASUNTO: Autorización para desarrollo de proyecto de investigación.

Srta. María Vanessa Herrera Jiménez
ESTUDIANTE DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA UNL

Ciudad.

De mi Consideración:

En atención a su requerimiento inserto en el trámite EXT-DA-OS-13166-2024, donde solicita autorización para realizar el proyecto de investigación "La influencia de las TIC en la gestión administrativa en el departamento de Talento Humano, año 2024"; y, dado el visto bueno de la Alcaldía y al convenio vigente entre la UNL y el Municipio de Loja. Se autoriza el desarrollo de la investigación en el departamento de Talento Humano del Municipio de Loja, utilizando únicamente encuestas o entrevistas anónimas, cuyos resultados serán de libre uso Municipal y solo de uso académico por parte del estudiante. Además, el Municipio de Loja analizará la pertinencia de entregar o divulgar información confidencial.

Particular que comunico para su conocimiento.

Atentamente,


Dr. Julio Adalberto Carrión Ramírez
JEFE DE TALENTO HUMANO
JACR/2024



Anexo 2

Informe de estructura, coherencia y pertinencia del Trabajo de Integración Curricular



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración Pública

Memorando Nro.: UNL-FJSA-CAP-2024-0219-M

Loja, 02 de mayo de 2024

PARA: Sr. Jimmy Wilfrido Jumbo Valladolid
Director de Carrera

ASUNTO: INFORME PERTINENCIA TIC- MARIA VANESSA HERRERA
JIMENEZ

En relación al decreto, notificado el 27 de abril de 2024, emitido por su persona, me dirijo a su Autoridad, con el propósito de hacerle llegar el informe sobre estructura, coherencia y pertinencia del proyecto de trabajo de integración curricular titulado "**Influencia de las TIC en la gestión administrativa en el departamento de Talento Humano del GAD cantonal de Loja, año 2024**", , presentado por la estudiante **MARIA VANESSA HERRERA JIMENEZ**; del Octavo Ciclo de la carrera de Administración Pública, Modalidad Presencial, y que es parte del proceso de titulación, como requisito previo a obtener el Grado y Título de Licenciada en Administración Pública.

En cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 225 del Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja en relación al proyecto presentado me permito entregar el presente **INFORME DE ESTRUCTURA, COHERENCIA Y PERTINENCIA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN** al tenor de lo siguiente:

- **Estructura.** El proyecto de tesis individual presentado está estructurado a partir de los siguientes elementos: título, problema, justificación, objetivos (general y específicos), marco teórico, metodología, cronograma, presupuesto y financiamiento y bibliografía; con lo cual se constata el cumplimiento de lo estipulado en el mencionado Reglamento.
- **Coherencia.** Las preguntas de investigación desarrolladas en el problema de investigación guardan coherencia con los objetivos planteados, los objetivos específicos guardan coherencia con el objetivo general y éste es coherente respecto del título de investigación.
- **Pertinencia.** El proyecto del trabajo de integración curricular es pertinente, pues se enmarca dentro de las líneas de investigación del núcleo de *Gestión Pública* de la carrera de Administración Pública.

Particular que certifico para los fines legales pertinentes.

Atentamente,

SANDRA
KATHERINE
GORDILLO
INGUEZ

Firmada
digitalmente por
SANDRA KATHERINE
GORDILLO INGUEZ

Sra. Sandra Katherine Gordillo Iniguez

PERSONAL ACADEMICO OCASIONAL 1 TIEMPO COMPLETO

Anexo 3

Asignación del director del Trabajo de Integración Curricular



UNL
Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración Pública

Memorando Nro.: UNL-FJSA-CAP-2024-0242-M

Loja, 09 de mayo de 2024

PARA: Sra. Sandra Katherine Gordillo Iñiguez
Personal Académico Ocasional 1 Tiempo Completo

ASUNTO: DESIGNACIÓN DE DIRECTOR TIC - María Vanessa Herrera Jiménez

Una vez que el día de hoy, 09 de mayo, a las 16 horas 28 minutos, se ha recibido la petición presentada por la Sra. María Vanessa Herrera Jiménez, estudiante del ciclo octavo; acogiendo lo establecido en el **Art. 228 Dirección del trabajo de integración curricular o de titulación**, del Reglamento de Régimen Académico de la UN vigente; una vez emitido el informe favorable de estructura, coherencia y pertinencia del proyecto; me permito designarlo como **DIRECTOR del Trabajo de Integración Curricular o Titulación**, titulado: **"Influencia de las TIC en la gestión administrativa en el departamento de talento humano del GAD Cantonal de Loja, año 2024"**, de autoría del antes mencionado estudiante.

Se le recuerda que conforme lo establecido en el Art. 228 del RRA-UNL, usted en su calidad de director del trabajo de integración curricular o de titulación *"será responsable de asesorar y monitorear con pertinencia y rigurosidad científico-técnica la ejecución del proyecto y de revisar oportunamente los informes de avance, los cuales serán devueltos al aspirante con las observaciones, sugerencias y recomendaciones necesarias para asegurar la calidad de la investigación. Cuando sea necesario, visitará y monitoreará el escenario donde se desarrolle el trabajo de integración curricular o de titulación"*.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterarle mi más alta consideración y estima.

Atentamente,



Documento firmado electrónicamente

Sr. Jimmy Wilfrido Jumbo Valladolid
DIRECTOR DE CARRERA

Copia:
Sr. Robert Orlando Díaz León
Analista de Apoyo a la Gestión Académica



Anexo 4
Encuesta

  <p>Universidad Nacional de Loja</p>	<p>ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Facultad Jurídica Social y Administrativa</p>
<p>ENCUESTA</p>	
<p>La presente encuesta tiene como objetivo fundamental el recabar información, la misma que ayudará para el desarrollo de la investigación titulada “INFLUENCIA DE LAS TIC EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DEL GAD CANTONAL DE LOJA”. Favor contestar con responsabilidad, previo a que la información obtenida guarde pertinencia con la realidad.</p>	
<p>DATOS GENERALES</p>	
<p>GÉNERO:</p> <p>Hombre () Mujer ()</p>	<p>EDAD:</p> <p>25 – 35 () 36-46 () 47 – 57 ()</p> <p>58 – 68 ()</p>
<p>ADMINISTRACIÓN y GERENCIA (A)</p> <p>1. ¿En qué medida considera que el uso de las TIC ha mejorado la eficiencia de la gestión administrativa?</p> <p>a. Mucho ()</p> <p>b. Algo ()</p> <p>c. Poco ()</p> <p>d. Nada ()</p> <p>2. ¿Qué tan satisfecho está usted con el uso de las TIC implementadas en la Gestión Administrativa en el departamento de Talento Humano?</p> <p>a. Muy satisfecho ()</p> <p>b. Poco satisfecho ()</p> <p>c. Nada satisfecho ()</p> <p>MEDIOS DE COMUNICACIÓN (M)</p> <p>3. ¿Qué plataforma tecnológica se utiliza en la gestión administrativa del área de Talento Humano?</p> <p>QUIPUX ()</p> <p>SISEM ()</p> <p>SIGETH ()</p> <p>SIG-AME ()</p> <p>4. ¿Qué actividades usted realiza utilizando las TIC dentro del departamento de Talento Humano? Seleccione las que corresponda.</p> <p>a. Aprobar y registrar vacaciones del personal ()</p> <p>b. Realizar informes de registro biométrico del personal ()</p> <p>c. Registrar compensaciones ()</p> <p>d. Emitir roles de Pago ()</p> <p>e. Registrar base de datos de personal ()</p> <p>f. Realizar acciones de personal ()</p> <p>g. Realización de certificaciones laborales ()</p>	

- h. Realización de notificaciones por infracciones ()
- i. Realizar planificaciones ()

OPERACIONES / PRODUCCIÓN Y LOGÍSTICA (O)

5. ¿Cuáles cree usted que son desafíos más frecuentes que enfrenta al realizar actividades con las TIC en el departamento de Talento Humano?

- a. Mala conexión a internet ()
- b. Falta de equipos tecnológicos ()
- c. Equipos desactualizados ()
- d. Personal poco capacitado ()
- e. Mala conexión a internet ()
- f. Poco presupuesto ()
- e. Todas las anteriores ()

FINANZAS (F)

6. ¿Considera que el presupuesto puede ser una limitante necesario para la adopción de las TIC en la gestión administrativa?

- a. Si ()
- b. No ()

Porque.....

RECURSOS HUMANOS (H)

7. ¿Considera que el departamento de Talento Humano posee el conocimiento y las habilidades necesarias para aprovechar plenamente las TIC en su gestión administrativa?

- a. Sí ()
- b. No ()

Porque.....

SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (I)

8. ¿Cree que la infraestructura tecnológica disponible para el departamento de Talento Humano es adecuada para garantizar una gestión eficaz de la información y la comunicación? cambie

- a. Si ()
- b. No ()

Porque.....

TECNOLOGÍA E INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (T)

9. ¿Considera usted que la implementación de las TIC ha mejorado la eficiencia de las actividades en la gestión administrativa?

- a. Si ()
- b. No ()

10. ¿Cómo contribuye la incorporación las TIC en la gestión administrativa del del departamento de talento humano?

- a. Mayor agilidad a los trámites ()
- b. Poca burocracia ()
- c. Optimización de tiempo ()
- d. Evitar pérdida de documentación ()
- e. Todas las anteriores ()

Nota. Elaboración propia del autor. Instrumento de recolección de información.



Anexo 5*Ficha de Observación*

FICHA DE OBSERVACIÓN						
Datos Generales						
Fecha de Observación:	Observador:	Área de Observación: Departamento de Talento Humano				
Observaciones	SI	NO	EN PARTE	OBSERVACIONES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	
ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA (A)						
1. Los trámites que se realizan dentro del departamento son atendidos de manera oportuna.						
2. Se evidencia una adecuada organización y disposición de los equipos para facilitar el trabajo con las TIC.						
MEDIOS DE COMUNICACIÓN (M)						
3. Utilizan programas tecnológicos para automatizar los procedimientos en el departamento de Talento Humano.						
OPERACIONES / PRODUCCIÓN Y LOGÍSTICA (O)						
4. Las TIC han contribuido en la eficiencia de las actividades dentro del departamento.						
FINANZAS (F)						
5. El departamento de Talento Humano utiliza un sistema de gestión de nómina automatizado, lo cual ha mejorado la precisión en los pagos de los empleados y ha reducido errores salariales.						
RECURSOS HUMANOS (H)						
6. Los servidores del departamento tienen dificultad al hacer uso del equipo tecnológico para la realización de actividades.						
7. El personal cuenta con las herramientas necesarias.						

SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (I)					
8. El departamento cuenta con programas tecnológicos accesibles para el uso diario de los servidores.					
9. El departamento mantiene un registro de archivos físico.					
10. Los archivos se encuentran en un lugar seguro.					
TECNOLOGÍA E INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (T)					
11. El departamento de Talento Humano cuenta con el espacio y equipos tecnológicos necesarios a las necesidades del departamento.					
12. Las TIC están en buen estado.					

Nota. Elaboración propia del autor. Instrumento de recolección de información.

Anexo 6
Entrevista

  <p>Universidad Nacional de Loja</p>	<p>ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Facultad Jurídica Social y Administrativa</p>
ENTREVISTA	
<p>La presente encuesta tiene como objetivo fundamental el recabar información, la misma que ayudara para el desarrollo de la investigación titulada “INFLUENCIA DE LAS TIC EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DEL GAD CANTONAL DE LOJA”. Favor contestar con responsabilidad, previo a que la información obtenida guarde pertinencia con la realidad.</p>	
<p>POLÍTICO:</p> <p>1. ¿Qué influencia han tenido las políticas gubernamentales en la implementación y adopción de las TIC en la gestión administrativa del departamento?</p> <p>ECONÓMICO:</p> <p>2. ¿Cómo se asigna el presupuesto para la implementación de tecnologías de la información y comunicación en la eficiencia y productividad del Departamento de Talento Humano?</p> <p>SOCIAL:</p> <p>3. ¿Cuál ha sido la aceptación que han tenido los servidores en el uso de las TIC en la gestión administrativa?</p> <p>4. ¿Cómo ha influido la implementación de las TIC en la optimización del tiempo y recursos del Departamento?</p> <p>TECNOLÓGICO:</p> <p>5. ¿Las TIC con las que cuenta el departamento de Talento Humano son las suficientes?</p> <p>6. ¿Cómo han mejorado las actividades administrativas con la implementación de las tecnologías en el Departamento de Talento Humano y?</p> <p>7. ¿Cómo se ha adaptado el departamento a los avances tecnológicos y qué desafíos tecnológicos han surgido en la implementación de las TIC?</p> <p>ECOLÓGICO:</p> <p>8. ¿Qué consideraciones ambientales se han tenido en cuenta en la adopción de las TIC en la gestión administrativa?</p> <p>LEGAL:</p> <p>9. ¿Qué normativas legales han influido en la implementación y uso de las TIC en el Departamento de Talento Humano?</p> <p>10. ¿Cómo se ha garantizado el cumplimiento de las normativas legales referente a la privacidad y seguridad de la información en el uso de las TIC?</p>	

Nota. Elaboración propia del autor. Instrumento de recolección de información.

Anexo 7

Departamento de Talento Humano



Nota. Espacio donde se desarrolló la investigación.

Anexo 8

Entrevista al director de TIC.



Nota. Instrumento aplicado al ingeniero Richard Armijos.

Anexo 9

Entrevista al director de Talento Humano



Nota. Instrumento aplicado al ingeniero Jimmy Merino.

Anexo 10

Encuesta aplicada a servidores del departamento



Nota. Instrumento aplicada a los servidores del área de estudio.

Anexo 11

Elementos observables dentro del departamento



Nota. Objetos donde se evidencia el uso de papel y equipos obsoletos.

Mgs. Mónica Jimbo Galarza

CERTIFICADO:

Haber realizado la traducción de Español – Inglés del resumen del Trabajo de Integración curricular previo a la obtención del título de Licenciada en Administración Pública, titulado **“Influencia de las TIC en la gestión administrativa en el departamento de Talento Humano del GAD cantonal de Loja, año 2024.”** de autoría de María Vanessa Herrera Jiménez CI:1150958724.

Se autoriza a la interesada hacer uso de la misma para los trámites que crea conveniente.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Emitida en Loja, a los 10 días del mes de septiembre 2024.



Mgs. Mónica Jimbo Galarza

MAGÍSTER EN ENSEÑANZA DE INGLÉS COMO LENGUA EXTRANJERA

REGISTRO EN LA SENECYT N° 1021-2018-1999861