



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

TIPO: Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de:

**LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL**

**TEMA:**

USO DE LAS TIC EN LA ASISTENCIA GERENCIAL, PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL GAD PARROQUIAL ZUMBAHUA, CANTÓN PUJILÍ, PROVINCIA COTOPAXI, 2017

**AUTORA:**

ELVIA MARIANA PILACHANGA GALLARDO

RIOBAMBA – ECUADOR

2018

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por la Srta. **ELVIA MARIANA PILACHANGA GALLARDO**, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Norberto Hernán Morales Merchán

**DIRECTOR**

Ing. Raúl German Ramírez Garrido

**MIEMBRO**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, **ELVIA MARIANA PILACHANGA GALLARDO**, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son originales. Los textos utilizados en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 20 de julio del 2018

**MARIANA PILACHANGA**

C.C 050345765-7

## **DEDICATORIA**

Dedico mi trabajo de titulación a Dios por haberme dado salud para lograr mis objetivos ya que con su poder infinito a bendecido cada uno de mis pasos.

MARIANA PILACHANGA

## **AGRADECIMIENTO**

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

MARIANA PILACHANGA

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada .....	i
Certificación del tribunal .....	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido .....	vi
Índice de tablas .....	viii
Índice de ilustraciones .....	ix
Índice de figuras.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Introducción .....	1
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....</b>	<b>3</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.1.1 Formulación del Problema.....	5
1.1.2 Delimitación del Problema .....	5
1.2 JUSTIFICACIÓN .....	6
1.3 OBJETIVOS .....	8
1.3.1 Objetivo General.....	8
1.3.2 Objetivos Específicos .....	8
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>9</b>
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	10
2.1.1 Antecedentes históricos .....	10
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	11
2.2.1 Fundamento de las TIC (Tecnología de la Información y la Comunicación). ...	11
2.2.2 Origen del Cuadro de Mando Integral .....	24
2.3 HIPÓTESIS O IDEAS A DEFENDER .....	31
2.3.1 Ideas a defender .....	31
2.4 VARIABLES .....	31
2.4.1 Variable Independiente .....	31
2.4.2 Variable Dependiente .....	31

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO .....	32
3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	32
3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	32
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	35
3.3.1 Población .....	35
3.4 RESULTADOS .....	36
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....	47
4.1 TEMA .....	47
4.2 PRESENTACIÓN .....	47
4.3 ANÁLISIS SITUACIONAL .....	48
4.3.1 Reseña histórica del GAD Parroquial de Zumbahua. ....	48
4.3.2 Análisis F.O.D.A .....	48
4.3.3 Direccionamiento estratégico .....	54
4.4 CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	57
4.4.1 Flujo digital de información. ....	57
CONCLUSIONES .....	72
RECOMENDACIONES.....	76
BIBLIOGRAFÍA .....	77
ANEXOS .....	78

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Aplicaciones de la TIC .....	17
Tabla 2:	Ventajas y desventajas de las TIC .....	20
Tabla 3:	Población .....	35
Tabla 4:	Sistema informático del GAD.....	36
Tabla 5:	Servicios del GAD .....	38
Tabla 6:	Influencia de las TIC en la planificación .....	39
Tabla 7:	Procesos administrativos.....	40
Tabla 8:	Tecnologías de Información utilizadas .....	41
Tabla 9:	Frecuencia de utilización de las TIC.....	42
Tabla 10:	Problemas comunes de las TIC.....	43
Tabla 11:	Tipos de tecnología.....	44
Tabla 12:	Frecuencia de uso de Red .....	45
Tabla 13:	Análisis FODA .....	49
Tabla 14:	MATRIZ FODA .....	50
Tabla 15:	Plan operativo Estrategia 3(Iniciativas estratégicas) .....	68

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: La perspectiva del cliente, indicadores centrales.....	29
---	----

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Hilo conductor .....	9
Figura 2: Las TIC .....	13
Figura 3: Sistema informático .....	37
Figura 4: Sistema informático .....	38
Figura 5: Influencia de las TIC en la planificación .....	39
Figura 6: Procesos administrativos.....	40
Figura 7: Tecnologías de Información utilizadas .....	41
Figura 8: Frecuencia de utilización de las TIC.....	42
Figura 9: Problemas comunes de las TIC.....	43
Figura 10: Tipos de tecnología.....	44
Figura 11: Frecuencia de uso de Red .....	45

## RESUMEN

El presente trabajo de titulación tuvo como objetivo determinar el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la asistencia gerencial, para optimizar la gestión administrativa, en efecto se aplicó la metodología Cuantitativa – Cualitativa, basados en datos y hechos para interpretar la acción humana desde el diagnóstico de la situación inicial mediante el FODA, además se partió desde premisas generales a premisas particulares con la utilización del método inductivo – deductivo. Desde un punto de vista particular parte de un direccionamiento estratégico que orienten la filosofía y la integración de estas tecnologías a la consecución de objetivos propuestos en referencia al flujo de información del GAD y planes de capacitación en las tecnologías, en vista que existe falencias en los procesos de

comunicación eficaz, las cuales están fundamentadas en las necesidades del propio modelo formativo del GAD Parroquial, la intención es señalar que las estrategias y proyectos que busquen la solución de la problemática para mejorar la gestión administrativa, que permita a la entidad la identificación y aplicación de procesos y su respectiva implementación a las TIC en sus diferentes etapas, que es la guía para los funcionarios, la misma se establece una visión amplia de las actividades que realiza el GAD de Zumbahua, tomando en cuenta su debida planificación y la ejecución de la propuesta presentada para mejorar la información y la comunicación de la entidad pública.

**Palabra clave:** <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>  
<ASISTENCIA GERENCIAL> <GESTIÓN ADMINISTRATIVA>  
<PLANIFICACIÓN> <ESTRATEGIAS> <ZUMBAHUA (PARROQUIA)>

Ing. Norberto Hernán Morales Merchán  
**DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

## **ABSTRACT**

This titling work aims at determining the use of information and communication technologies management assistance, to optimize administrative management, for this purpose the quantitative and qualitative methodology was applied, based on data and facts for interpreting the human action since the diagnostic of the current situation through the SWOT analysis. It started also from general to particular premises using the inductive-deductive method. From a particular point of view, it began from a strategic direction which orientates philosophy and integration for the achievement of proposed objectives, referring to the information flow of the ADG and the training plans in technologies, in light of shortcomings in the process in communicating effectively, which are founded in the needs of the proper formative model of the ADG parochial. The intention is to indicate the strategies and projects aimed at finding a solution to the problems to improve the administrative management, which allow to the entity its identification and application of the process and its respective implementation towards the ICTs in the different stages which is a guide amongst officials establishing a broad vision of the activities carried out by the ADG of Zumbahua, taking in consideration its proper planning and implementation of the proposed proposal to improve the information and communication of the public entity.

Keywords: <ECONOMICS AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>  
<MANAGEMENT ASISTANCE> <ADMINISTRATIVE MANAGEMENT>  
<PLANNING> <ZUMBAHUA (PARISH)>

## INTRODUCCIÓN

La acelerada evolución tecnológica y la globalización han hecho que las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) faciliten la gestión administrativa. Están presentes en la mayoría de las actividades que realizamos: comunicación, ocio, en la forma de relacionarnos con los demás y en el mundo de los servicios. Las últimas décadas han sido testigo del papel fundamental que han desempeñado las tecnologías como motor de cambio administrativo, cultural, político y económico de las instituciones públicas y privadas.

Actualmente se considera que el uso de la tecnología debe ser un medio para aprender, por lo que las competencias de las TIC y profesionales ejecutivos resultan en sí fundamentales para diseñar y desarrollar procesos de gestión gerencial digitales que faciliten nuevas herramientas en el contexto de la dirección institucional, que permitan articular la relación del funcionario a usuario, con su aprendizaje e incorporar a estrategias administrativas que propicien su participación activa en la construcción del aprendizaje y buen clima organizacional.

El presente trabajo es relevante ya que la implementación de las estrategias mejorar la calidad de servicio para el usuario y constituirá uno de los factores, clave para el éxito de la institución, cada persona que trabaja en la entidad, tiene la oportunidad de estar en contacto con los usuarios debe estar en capacidad de generar en ellos algún nivel de satisfacción, para lo cual deben ser implementadas ciertas políticas institucionales que permitan elevar los estándares de calidad en este ámbito.

El presente trabajo de titulación se compone en cuatro capítulos. Inicialmente, se aborda el problema en su formulación para encontrar la solución a la situación de la polémica desde la perspectiva del uso de las TIC en las entidades públicas. El capítulo II contiene la fundamentación teórica guiada por un hilo conductor que enfoca el análisis de conceptos y teorías básicas del tema de investigación del Gad Parroquial Zumbahua.

En el capítulo III se encuentra el marco metodológico de la investigación, se detalla también la idea a defender y las variables dependiente e independiente, así también los métodos y técnicas de investigación que se empleará, la población sujeta el estudio y las técnicas que se aplicara para recolectar datos de la misma, el capítulo IV se describe paso a paso planes de capacitación y proyectos desarrolladas teóricamente en la fundamentación teórica, mismos que se llevaron a cabo para la elaboración del Plan de Tecnologías de la Información y Comunicación para el Gobierno parroquial de Zumbahua.

Por último se detalla las conclusiones y recomendaciones respectivamente por la autora con el fin de que el diseño propuesto sea aplicado por el GAD Parroquial.

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La ausencia de normas, calidad de servicio, técnicas y manuales ha sido una práctica común en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Zumbahua organismos del sector público, razón por la cual la gestión administrativa por parte de los diferentes servidores y funcionarios a los cuales se le asigna el manejo y el control de los recursos no es el más eficiente, eficaz, más aun cuando es necesario conocer y tener una visión del conjunto sobre el funcionamiento de las entidades y organismos del sector público, a lo cual es necesario añadir el desconocimiento de las autoridades y directivos que muy pocas veces y en ciertas ocasiones desconocen en su totalidad el proceso de administración y gestión.

El GAD parroquial Zumbahua es una institución pública, cuyas funciones están establecidas en la ley y se debe a la ciudadanía de la parroquia, trabajar por su bienestar especialmente en proyectos y agilidad de trámites que allí se realizan como parte de la potestad que este organismo tiene en el ámbito público.

Debido a que sus roles son por y para los y las ciudadanos/as, la comunicación es el pilar fundamental en la institución, es indispensable que el personal que labora en ella esté capacitado y actualizado en las nuevas formas de comunicación; siendo en este punto en el que este importante organismo estatal deja entrever falencias, ya que considerando que son trece las personas que trabajan en ella no han acogido las TIC como herramienta básica para la gestión administrativa y solo se han limitado a utilizar los medios de comunicación e información en el ámbito personal.

Las redes sociales, en una organización o institución favorecen no solo la comunicación interna, sino que son aliadas para la promoción de mejorar la tecnología, la información y la comunicación para realizar mejor atención al usuario y optimizar esfuerzos y recursos, por esta razón es imprescindible que el personal administrativo del GAD Parroquial Zumbahua haga uso de esta poderosa herramienta como es la tecnología para

abrir nuevos caminos en el desarrollo de la institución, ya que cuentan con el potencial humano que es el elemento clave.

Las condiciones del contexto organizacional, cada vez más competitivo, exigen a las instituciones a realizar cambios de algunos de sus aspectos y componentes para adaptarse al mismo y para conseguir y seguir manteniéndose en la institución del Gad parroquial Zumbahua. En este escenario, muchas áreas de trabajo se han visto obligadas a innovar e incorporar nuevos activos tecnológicos, como vía para mejorar su gestión administrativa y conseguir ventaja competitiva con diferentes instituciones sostenibles.

Hoy, las instituciones rurales sufren transformaciones a diario y éstas deben estar soportadas en su sistema de información, no impedidas por él. Actualmente, se deben efectuar las modificaciones en el sistema de información conjuntamente con las modificaciones de la compañía, y se debe considerar que lo único que establece en las compañías de hoy, es el cambio, y la inflexibilidad para poderlo incorporar en los sistemas de información puede dictaminar la muerte operativa de una organización.

Es por ello que surgen las siguientes interrogantes, relacionadas con el impacto que pueden tener las TIC en el proceso de asistencia gerencial.

Las innovaciones de las TIC constituyen un factor que desencadena en un conjunto de acciones planificadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo para lograr un determinado fin, los cuales pueden derivar en mejoras de desempeño laboral y consecuentemente la gestión administrativa.

Las TIC maximizan ventajas y potencialidades si su incorporación viene acompañada de esfuerzos en materia de cambio organizacional y capacitación al talento humano como referencia para mejorar la eficiencia y la eficacia. Las decisiones tecnológicas no son tomadas en cuenta las necesidades en la gestión empresarial.

La tecnología es una forma de comunicar y emitir información con el propósito de alinear recursos, para alcanzar metas y objetivos.

El uso de las TIC, permite a las instituciones públicas renovarse constantemente, para unificar criterios, asignar recursos y promover una mayor participación para alcanzar la mayor efectividad.

En las instituciones públicas ecuatorianas, también se ha dado un paso firme en cuanto al uso de las TIC, lo cual ha situado a Ecuador como un país que se encuentra a la vanguardia de la tecnología, ya que las organizaciones estatales permiten a los usuarios realizar trámites en línea, optimizando así el tiempo y los recursos que se generan cuando se realizan trámites personales. Así mismo las TIC han sido un gran apoyo para proyectar la imagen de las instituciones, por cuanto a través de las redes los usuarios y la ciudadanía en general pueden conocer las funciones específicas de cada organismo y además saber las gestiones u obras que estas realizan en bien de la ciudadanía.

### **1.1.1 Formulación del Problema**

¿De qué manera el uso de las TIC en la asistencia gerencial influye en la optimización de la gestión administrativa en el GAD parroquial Zumbahua, cantón Pujilí, provincia Cotopaxi, 2017?

### **1.1.2 Delimitación del Problema**

**Objeto de estudio:** Uso de las TIC y optimización de la gestión administrativa.

**Aspecto:** Gestión administrativa

**Campo de acción:** TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación)

**Delimitación espacial:** GAD parroquial Zumbahua

**Delimitación temporal:** 2017

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

El presente trabajo del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicación (TIC), en su base teórica, son una eficaz herramienta de comunicación y por ende de gestión en todo nivel, por lo cual, en el ámbito público e institucional, es prácticamente imprescindible, debido a que ahorra tiempo y recursos, ayudando así al desarrollo organizacional, viabilidad de la comunicación y fundamentalmente obtener un buen clima laboral para la consecución de los objetivos y sobre todo optimizar la gestión administrativa.

En su fundamento práctico, la sociedad actual es dinámica y cambiante razón por la cual se vuelve cada vez más exigente, especialmente en lo que a tecnología se refiere, situación que conlleva a realizar ajustes en los modelos de gestión en todos los niveles y áreas, con la finalidad de estar en concordancia con las necesidades de los avances de la tecnología para aplicar estrategias que mejoren los procesos administrativos y consecuentemente refleje en una cálida y oportuna atención a los usuarios dentro del Gad Parroquial Zumbahua.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) son en la actualidad la herramienta más usada e indispensable en la institución, ya que son el apoyo para la eficacia y eficiencia de la misma, pues gracias a las TIC se puede realizar promoción de servicios, comunicación interna y externa, trámites legales y más acciones que potencian la gestión administrativa.

El uso de las TIC despliega nuevos retos y desafíos en las actividades organizacionales y exige al personal administrativo y a todos/as los/as empleados/as en general adquirir preparación y actualización constante para estar a la vanguardia de los requerimientos de los usuarios y del contexto social y tecnológico en que se desenvuelven.

Las Ventajas que surgen de la aplicación y uso de las TICs en la gestión administrativa, son innumerables, pues se podría decir que van desde la optimización de tiempo y recursos en la comunicación hacia el usuario y entre las organizaciones hasta la potenciación de las estrategias.

El Gobierno Parroquial Zumbahua, es una entidad pública en la que laboran trece personas, de distintos niveles jerárquicos de acuerdo a las funciones que desempeñan, situación que tiene sus ventajas y desventajas, pues al ser un grupo pequeño son más viables los tramites que realizan los usuarios porque no tienen que recorrer muchas oficinas, pero, esta es la razón también por la que se haría más factible implementar un sistema de información y tecnología que viabilice las gestiones de los usuarios, por ello es imprescindible que las TIC sean utilizadas desde la misma asistencia gerencial para que se optimice la gestión administrativa.

La importancia del presente trabajo, se halla en el beneficio que aportara el uso de las TIC en la asistencia gerencial, ya que esto derivara en una optimización de la gestión administrativa, por cuanto los procesos de la institución se agilizarán y volverán más competitivos según las necesidades de la misma.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la asistencia gerencial, para optimizar la gestión administrativa en el GAD parroquial Zumbahua, cantón Pujilí, provincia Cotopaxi, 2017.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Construir el marco teórico referencial de las Tecnologías de la Información y Comunicación mediante la fundamentación de la problemática para mejorar la gestión administrativa.
- Analizar los procesos metodológicos en relación de las TICs y la asistencia organizacional del GAD parroquial Zumbahua.
- Presentar una propuesta donde se evidencie la eficiencia y eficacia de la utilización de las TIC en la asistencia gerencial en el GAD parroquial Zumbahua.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

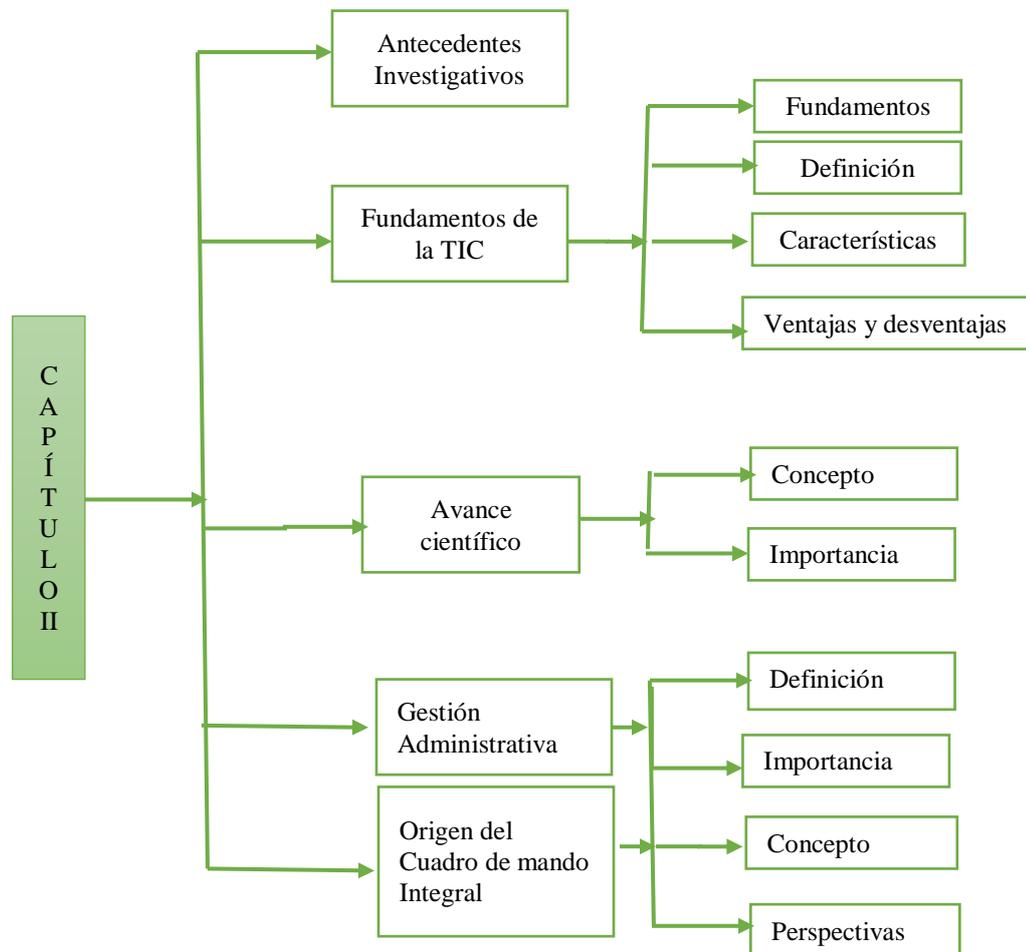


Figura 1: Hilo conductor

**Fuente:** Formato de tesis FADE

**Realizado por:** Mariana Pilachanga

## **2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

En los últimos años, se han realizado un sinnúmero de estudios e investigaciones mundiales que han sido plasmados en proyectos sobre el uso de las TIC en varios ámbitos sociales, institucionales un significativo antecedente de este tipo de estudio es el que realizó la Universidad de Costa Rica, el cual se titula “Antecedentes Internacionales y Nacionales de las TIC a nivel superior: su trayectoria en Panamá”, en el que se recogen algunas experiencias interesantes sobre el estudio y aplicación de las TIC:

Al respecto, Guerra, Hilbert, Jordan y Nicolai (2008) han explicado que las aplicaciones de las TIC iniciaron con proyectos de educación a distancia o teleeducación, que luego evolucionaron a la educación electrónica/e-educación (Learning en inglés), incluyendo aspectos como aprendizaje y enseñanza por medios electrónicos, capacitación para su uso, adquisición de sistemas de aprendizaje y programas educacionales, a través de entornos virtuales de aprendizaje, y el uso de tecnologías de redes y comunicaciones para diseñar, seleccionar, administrar, entregar y extender la educación, así como para organizar y administrar la información relativa a sus educandos. (Cano Lassonde, 2012)

Las TIC son la base de una revolución tecnológica de las últimas tres décadas. El proceso de adopción de las TIC por parte de las organizaciones fue progresivo, primeramente, las organizaciones grandes lo hicieron y con el tiempo cuando estos servicios se simplificaron y los costos de ellos bajaron, también las organizaciones más pequeñas las empezaron a adoptar. (Slusarczyk Antosz, Pozo Rodríguez, & y, 2015).

### **2.1.1 Antecedentes históricos**

A través de nuestra historia la tecnología ha sido parte de nuestras vidas, pues desde los orígenes de la humanidad se ha manipulado la naturaleza a través de técnicas y métodos que permitieron mejorar nuestras vidas. En el presente punto, nuestro interés se centrará en ubicar algunas etapas del desarrollo de la tecnología, con el fin de llegar a definir la etapa actual en la que se encuentra el desarrollo de ésta.

En la evolución de la sociedad el desarrollo de la tecnología ha tenido un papel preponderante por ello retomamos las cita de Cabero (2001:11) que a la letra dice que la historia de tecnologías y la sociedad es influenciada en la actualidad por la tecnología, como las TIC, ya que en el pasado la tecnología pasaba desapercibida y no se conocía los beneficios, sin embargo, en la actualidad la tecnología se encuentra presente en todo momento de la vida cotidiana, por ello Cabero (2001) menciona que nunca antes había existido una tan estrecha relación entre las tecnologías y la sociedad.

Retomando nuestra intención de revisar distintas concepciones sobre el desarrollo de la tecnología, nos ubicamos en el siglo X y el Siglo XIII, Mumford (2000) señala que “durante los últimos mil años la base material y las formas culturales de la civilización occidental han sido profundamente modificadas por el desarrollo de la máquina”.

En esta época hubo un desarrollo importante de lo que se concebía como “la máquina”, así como de la técnica misma para usarla. Pero señala que es durante la revolución industrial cuando los cambios son más radicales sobre el uso de la máquina y la técnica misma. Aludiendo a la revolución industrial es en ésta época en la que se modificaron los sistemas de producción, se manifestó fuertemente una revolución demográfica, se modificó la estructura social, se gestaron nuevas clases sociales como consecuencia implícita del desarrollo tecnológico. Los obreros de esta época protestaron por lo que consideraron una amenaza para su trabajo. Si miramos en la actualidad, las tecnologías también están provocando cambios significativos en el empleo, en la educación, en las comunicaciones y en lo general en la forma de vida de la sociedad.

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1 Fundamento de las TIC (Tecnología de la Información y la Comunicación).**

En este capítulo se focaliza desde qué perspectivas estratégicas puede apreciarse la influencia de las TIC, sin entrar en detalle en otros aspectos puramente teóricos. En esta línea, se analizan las características de las TIC y la repercusión en las decisiones organizacionales con el enfoque referido a la innovación, así como a los sistemas de información y comunicación. Otros aspectos que se consideran hacen referencia a la diversificación y el crecimiento de la institución; y de igual manera se revisa la

influencia que las TIC están teniendo en las estrategias competitivas, en sus variables de reducción de costes, diferenciación y segmentación.

Parece oportuno iniciar esta tesis analizando el concepto y alcance que se le da a las TIC. Igualmente, se hace necesario estudiar cómo desde distintos ámbitos, académico y organizacional, se viene relacionando la aplicación de las TIC con las estrategias, incorporando, a su vez, la repercusión que dentro de las TIC ha supuesto el fenómeno Internet.

Por consiguiente, se parte de las diferentes definiciones de las Tecnologías de la información y comunicación.

### **Las TIC (Tecnología de la Información y la Comunicación).**

**Definición.** - La Universidad Autónoma de México, en su blog “Estrategias de aprendizaje”, presenta la siguiente definición de TICs:

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) son herramientas, recursos y programas de los procesos tecnológicos para compartir información, conocimientos con la utilización de computadoras, televisores, teléfonos móviles, reproductores portátiles de audio y video o consolas de juego, entre otros ( Universidad Autónoma de México, 2013). También, según la Comisión Europea (2001) firma que la tecnología para comunicar e informar las TIC, las mismas que engloban una gran gama de servicios, equipos informáticos, a través de redes de telecomunicaciones.

Las TIC incluyen servicios de telefonía y telecomunicaciones con soportes lógicos y físicos. La transferencia de archivos y ordenadores a través del internet como una fuente de información y comunicación.

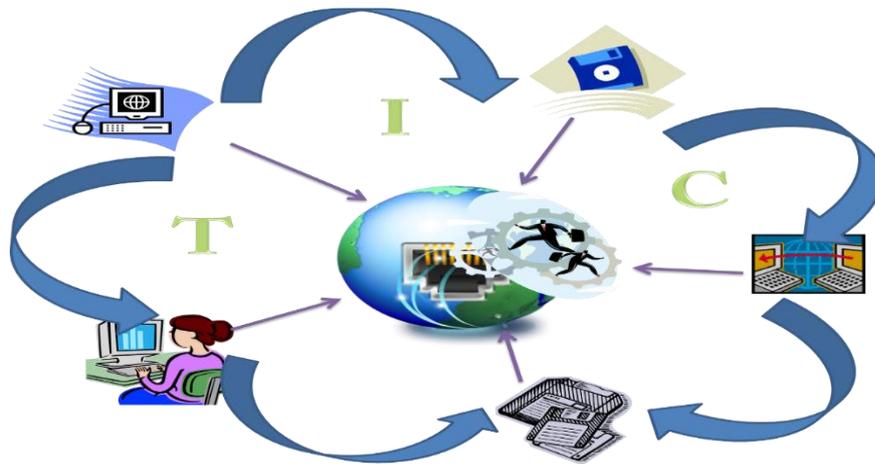


Figura 2: Las TIC  
**Fuente:** Martín, J (2012)

### **Características distintivas de las Tecnologías de Información y Comunicación.**

Las características distintivas de las TIC son la innovación y creatividad, para Ochoa y Cordero (2002), influyen sobre los productos o servicios para que las empresas apliquen parámetros de competitividad.

**La inmaterialidad:** es una característica básica de las TIC porque generan y procesan información con costos menores en tiempo real. Y tiene características significativas que diferencian de otro medio de comunicación, porque la información presenta códigos, márgenes y hasta límites prefijados por el diseñador del programa.

Es importante recibir la información en las mejores condiciones, técnicas y en tiempo real. Montaner (2001) dice que las nuevas tecnologías rompen las barreras temporales y espaciales de naciones y culturas, así como la comunicación satelital. La tecnología tiene cambio cualitativo y cuantitativo.

Ochoa y Cordero (2002), dice que la calidad técnica de imágenes y sonidos tiene calidad y confiabilidad en la información con la fijación de imagen, movimientos, sonidos y datos. La digitalización según Cuesta (1998), consiste en transformar información codificada analógicamente, en códigos numéricos para manipularlos fácilmente.

Por su parte, Pablos (2006), define al Internet como un medio de comunicación, porque es una red que lleva a los usuarios desde su monitor hasta el trabajo. Aunque las nuevas tecnologías se presenten como independientes. Todo ello es confirmado por Montaner (2001), cuando establece que las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) dentro de las empresas públicas o privadas puede afectar directamente a los procesos, porque influyen en la calidad de producto final.

Las TIC mejora la gestión empresarial para mejorar los niveles de eficiencia, ya que la información y la comunicación contribuye a que tomar decisiones, es una ventaja competitiva para liderar y mantenerse en la institución.

Finalmente, las características es la diversidad, con tecnologías unitarias, con información exclusiva para alcanzar una interacción entre usuarios, clientes, video conferencia e institución.

Dentro de las características que representan a las TIC, se cita que en términos de management y desarrollo estratégico, hacen posible las siguientes cualidades (Berra, 1996. P. 1)

1. La correcta selección de información mediante la adquisición de filmaciones, documentos, archivos, textos, entre otros, actualizados, relevantes e importante para un mejor desarrollo de la tecnología, instalaciones de software y telefonía en la institución como un medio de comunicación.
2. Las redes de datos e internet es un medio importante y necesario para las organizaciones, sociedad, gracias a los constantes cambios globales, ya que las TIC incentivan a trasladarse.
3. La conexión automática es una fuente de información y de datos, porque tiene la capacidad de presentar encargos y pedidos. Las tecnologías puede automáticamente producir proveedores por medio de diseño leído sustentados en un examen.
4. También la capacidad de ahorrar todos los tiempos muertos en las áreas de producción, sociedad, instituciones con las unidades operativas.

5. Las instituciones virtuales y redes enfocadas a diseñar nuevos modelos de organizaciones.
6. Interactividad productor-consumidor para crear valor por medio de las utilidades del consumidor, la adquisición de conocimientos y prever las necesidades del cliente.

El sector de la TIC en el sector productivo ayudara a obtener más utilidades, incrementar el capital económico, una mejor comunicación con el cliente y una difusión con coste reducido. (Aguilló, 1999). “La necesaria implementación de aspectos estratégicos y organizativos alrededor de las TIC son manifestados por diversos autores”.

(Heras et al., 2001) como señala Grant (2006), La tecnología en las empresas debe ir de la mano con el proceso productivo y a la gestión del talento humano para orientarse a una ventaja competitiva para generar valor a la empresa, clientes, proveedores y personas interesadas y un desarrollo eficiente de la entidad.

Para (Valor et al., 2003) las TIC se consideran una ventaja competitiva para crear nuevos modelos de negocios, la tecnología es una estrategia para colocar nuevos productos en el mercado, por tanto la iniciativa de la empresa es aplicar estrategias con las nuevas tecnologías. Estudios demuestran que las empresas pueden mejorar e incrementar su rentabilidad a través de invertir en las TIC es decir, obtener el máximo posible de los distintos recursos disponibles por parte de la organización. En este sentido, García Canal et al., (2007) señalan que se podrían identificar diferentes formas para conseguir este objetivo:

- a) Las invenciones de las TIC es la estrategia de la empresa enfocada a aplicar parámetros de mejora continua y sinergias organizativas.
- b) El apalancamiento de los recursos de las TIC con el talento humano contribuye un desarrollo y crecimiento empresarial. La gestión de adquisiciones está estrechamente relacionada con el consumidor, clientes, proveedor, medio ambiente y actividades geográficas.

- c) Las TIC se centra en las organizaciones internas, reestructuración, gestión de ámbito empresarial y descentralización.

### **Importancia de las TIC en la organización o 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. Las TIC se enfoca a la tecnología, acceso a la información, conocimientos y comunicación para que exista una interacción social y económica. La Asociación Americana de las Tecnologías de la Información ayuda a la administración de información mediante la informática, el internet pasa a ser el más versátil, pero no es el único, porque existen también los teléfonos, periódicos digitales, la TV, el radio, entre otros. Por tanto, es el empleo de aplicaciones y ordenadores de almacenamiento, localización y difusión de datos.

Banegas y Myro (2008), analizan datos económicos y TIC, que por cada 100 habitantes las TIC incrementan la tasa anual de crecimiento de la renta per cápita y la productividad laboral.

Por otra parte, Vilaseca y Torrent (2004) clasifica a las TIC en internet, telefonía móvil, redes locales, ordenadores (PCs) intercambio electrónico, página Web y email o correo electrónico.

En otro estudio reciente, Nieto y Fernández (2005) denominan al internet como Website en el servidor propio de la organización, adquisición y comercialización de productos y servicio por Internet, venta electrónica a los consumidores finales y venta electrónica a otras entidades públicas o privadas.

Anet.com (2007) relaciona a las TIC con las Pymes como se detalla en la (Tabla 1), con un enfoque de promocionar a las TIC como una herramienta poderosa de comunicación, información y comercialización de bienes y servicios a través de la aplicación de estrategias, es decir, la presencia de las TIC en las empresas públicas o privadas.

**Tabla 1:** Aplicaciones de la TIC

Aplicaciones de comercio electrónico	<i>E-Business</i>
Aplicaciones en marketing y comunicación	Boletines, M-mail, Blogs, Observatorios de mercado...
Aplicaciones de gestión de clientes	CRM ( <i>Customer Relationship Management</i> )
Aplicaciones de procesos productivos y logísticos	ERP, GPS (Sistemas de posicionamiento global), Gestores de proyecto, Gestores documentales...
Aplicaciones de gestión de compras y proveedores	<i>E-procurement</i>
Aplicaciones de seguimiento y control	Cuadro de Mandos Integral (CMI), <i>Balance Scorecard (BSC)</i> y <i>Business Intelligence (BI)</i>
Aplicaciones de gestión de recursos humanos	Intranets, Portal del empleado, <i>E-learning</i> , Gestión del conocimiento...

**Fuente:** Anet.com (2007)

**Elaborado por:** Mariana Pilachanga

Por otro lado, el Estado a través de sus difusiones organismos requiere de procesos internos eficaces y eficientes para la entrega de servicios que ofrece a la ciudadanía y por cuya función existe como tal; pues, las tecnologías son correspondientes a sectores públicos y privados mediante el comercio electrónico, la publicidad y difusión de bienes y servicios. En otras palabras, se podría decir que 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 ese liderazgo se refuerza con una comunicación actualizada acorde a las exigencias de la nueva generación, como la que ofrece esta poderosa herramienta como son las TIC.

Para Magallanes (2005, p. 135) menciona que la comunicación virtual también está conformada por un emisor, receptor, y viceversa mediante la utilización de un mismo código con la transmisión, generación y recepción de mensajes.

Para Gil (2005) manifiesta que la comunicación y la información en la actualidad forman parte de la vida cotidiana de una persona, población y sociedad en general y están presentes en todos los aspectos, actividades y niveles diarios (p. 24).

La comunicación es el intercambio para proveer información, emociones e identidad personal. Por tanto, es importante manifestar que las TIC tiene su origen en el Internet y en las llamadas Tecnologías de la Información (IT), y apareció en los años 70, como una forma de procesar información mediante la electrónica y el software, se efectuó a

nivel local y día a día las comunicaciones carecían alcanzado un grado de importancia (Slusarczyk Antosz, Pozo Rodríguez, & y, 2015).

A continuación, se presenta conceptos de TIC de acuerdo a (Cabero, 1998) dice las nuevas tecnologías de la información y comunicación giran en torno a la telecomunicación y microelectrónica para alcanzar inter conexiones y alcanzar nuevas realidad tecnológica (p. 198).

Las tecnologías de información y comunicación afirma Gil (2002), se relacionan con equipos de computación, herramientas, metodologías, textos e imágenes, técnicas de digitación, telecomunicaciones y software sustentadas en datos, por tanto, se relaciona directamente con la información y comunicación, la evolución tecnológica buscando mejorar aspectos académicos comerciales, culturales, sociales y económicos.

Atendiendo a estas consideraciones, Murelaga (2001), sostiene, que la tecnología de información y comunicación son parte del proceso de productividad, sistemas académicos, gestión, comercialización y dirección de empresas públicas y privadas. Por ello, las organizaciones buscan ser competitivos, además, de adquirir conocimiento, que permita enfrentar y modificar el entorno. En la actualidad la gerencia, el direccionamiento de tecnologías de comunicación e información constituyen en un pilar fundamental para transformar la información en conocimiento, para la correcta toma de decisiones.

Por lo tanto, permite a la empresa alcanzar una ventaja competitiva sustentable. Las tecnologías de información y comunicación, son procesos socioeconómicos mediante la red. Castells (2000) afirma que con la tecnología ayuda al movimiento y acción de una sociedad, porque genera múltiples dimensiones y se enmarca en el epicentro en la información.

d) Las TIC se centra en las organizaciones internas, reestructuración, gestión de ámbito empresarial y descentralización.

## **Ventajas y Desventajas de las TICS**

### **En las organizaciones**

Las TICs es importante incrementar la productividad en las instituciones, calidad, seguimiento, evaluación, control y comunicación por lo que beneficia para organizarse de forma inteligente.

La tecnología es un proceso organizacional como ventaja competitiva y produce un efecto positivo para el crecimiento productivo, incremento de conocimiento, la planificación para asumir necesidades empresariales y socioeconómicas. 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.

**Tabla 2:** Ventajas y desventajas de las TIC

VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none"><li>• Mayor difusión de sus productos y servicios</li><li>• Mejor control de marketing</li><li>• Mayor rapidez en la prestación de servicios</li><li>• Ventajas competitivas con sus competidores</li><li>• Mejor aprovechamiento de sus recursos</li><li>• Mejor control administrativo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Menor difusión de sus productos y servicios</li><li>• Limitado y más complicado control de marketing.</li><li>• Prestación de servicios más lenta</li><li>• Desventaja competitiva entre sus competidos que si usan las TIC</li><li>• Aprovechamiento limitado de sus recursos.</li><li>• Posible fuga de capital por un control administrativo deficiente</li></ul>

**Fuente:** Abdallath et al. (2004)

**En las organizaciones**

**Ventajas:** Algunas ventajas que podemos mencionar son las siguientes:

- Ofrecer beneficios y adelantos en salud y educación académica.
- Potenciar a los ONGs con redes de apoyo
- Apoyar a las PYME, empresas e instituciones con el propósito de comercializar y vender sus productos a través de la Internet.
- Intercambio de educación y conocimientos
- Desarrollar el trabajo en equipo, motivación, disciplina para adquirir nuevos conocimientos
- Telecomunicación
- Mejorar y satisfacer necesidades de la sociedad
- Fluidez para adquirir nuevos conocimientos
- Asumir riesgos
- Facilidad para difusión de costes

**Desventajas:**

El crecimiento de internet separa a los países en desarrollo y en pobreza, porque divide a los analfabetos y personas letradas, a los viejos de los jóvenes, a los habitantes del sector urbano y del rural.

Además, que las tecnologías de información y comunicación hacen que ya no exista privacidad en las personas, aislamiento, disminución del campo laboral y hasta estafas

### **El avance tecno-científico y el aspecto social de las TIC**

El avance tecno – científico ha buscado que las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), un impactado en la sociedad. Pineda (2004), ha caracterizado a la sociedad como una colectividad de información, comunicación y conocimiento.

Abdallath et al. (2004), menciona que las tecnologías de la información y comunicación ayuda a innovar y mejorar continuamente. Las TIC son una desventaja para las ciencias humanas como la Sociología, la Teoría de las Organizaciones o la Gestión. La tecnología de información y comunicación está enfocada a la robótica, las redes sociales, socioeconómicas y talento humano.

### **Historia de la gestión administrativa**

La administración inicia en el siglo XX, con los autores Frederick W. Taylor, Henry L. Gantt y Frank y William Gilbreth; y, Henry Fayol, son los autores modelos de administración, enfoque funcionales y aplicación de nuevos métodos de trabajo con principios técnicos y organizativos para crear una ciencia de la administración (Hernández Palma, 2011), para el mejor desenvolvimiento de los seres humanos en el mundo organizacional.

El pensamiento administrativo es parte innata del ser humano, o si no basta revisar la historia para reconocer que a través de los siglos ha existido la necesidad de coordinar actividades, de tomar decisiones, de ejecutar y de controlar; un claro ejemplo se dio en la Antigua Grecia, Egipto, Roma y China, donde se hallan vestigios del proceso administrativo, que han sido la fuente inspiradora para teorías actuales respecto de sus fundamentos.

La especialista Marelys Mulford Hoyos, en su publicación titulada “Evolución de la gestión administrativa”, señala que:

Los datos más antiguos datan del 300 a 500 años a.C. con los monopolios estatales de Egipto, el cual poseía un sistema administrativo amplio con una economía planificada y un gobierno central de gran poder, basado en la fuerza y la compulsión. La civilización Romana, por su parte ya hacía uso de la división del trabajo, el cual estaba altamente especializado entre las diversas dependencias militares y gubernamentales. El final del siglo XIX y principios del siglo XX, es considerado como un período fructífero para el desarrollo de las ciencias administrativas, ya que con las necesidades de la época surgen teorías, principios, procedimientos y funciones cada una con un papel preponderante en cuanto al desarrollo del pensamiento administrativo. (Mulford Hoyos, 2011).

En la actualidad, la administración, se constituye no únicamente como una necesidad que constituye un fenómeno universal, por cuanto la toma de decisiones en cada organización, sino que además requiere la coordinación de actividades, dirección de personas, así como de la evaluación del desempeño, inscritos en objetivos claros. “Hoy en día se considera como sinónimo de administración, el término gestión, entendida como la organización que sigue determinando los propósitos...que se requieren para que la organización funcione con calidad” (Mulford Hoyos, 2011).

### **Teorías de la gestión administrativa.**

Frederick Winslow Taylor (1856 – 1915), fue uno de los precursores de la administración, por lo que es considerado el padre de la administración científica gracias a la gran repercusión que tuvo en el desarrollo inicial de esta disciplina.

La teoría de la administración es catalogada como un fenómeno universal, así lo menciona Marelys Mulford, en la publicación “Evolución de la gestión administrativa”, en el que describe a la administración como; “fenómeno universal en el mundo moderno, cada organización, cada organización requiere de la toma de decisiones, coordinación de múltiples actividades, dirección de personas, evaluación del desempeño con base en objetivos previamente determinados, control y consecución en la ubicación de recursos” (Mulford Hoyos, 2011).

## **La Gestión administrativa.**

**Definición.-** Hay una variedad de conceptos y definiciones aplicadas a la gestión administrativa o simplemente llamada administración; el especialista George Terry, manifiesta que la administración se centra “planificar, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos” (Hernández Cerdas, 2008).

Asimismo, hay autores que 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” (Botero Chica, 2009).

**Importancia de la gestión administrativa.** - La gestión administrativa 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, los autores Garbanzo Vargas, Guiselle María; y, Orozco Delgado, Víctor Hug, publicaron en el artículo “liderazgo para una gestión moderna”:

La empresa promover el liderazgo para aplicar y rediseñar nuevos modelos de autonomía empresarial e institucional, con un contexto específico, para una mejor oferta de sus productos o servicios y para la correcta toma de decisiones, con una combinación entre espacio, tiempo, programas, talento humano y cumplimiento de las necesidades del cliente (Garbanzo & Vargas, 2010).

La gestión administrativa es 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” (Gómez Díaz de León, 2012)

## **2.2.2 Origen del Cuadro de Mando Integral**

Según (Gómez Díaz de León, 2012) menciona que:

Los orígenes del Cuadro de Mando Integral datan de 1990, cuando Robert Kaplan profesor de la Universidad de Harvard y David Norton consultor empresarial, realizaron una investigación sobre varias empresas indagando métodos nuevos para medir la actividad y los resultados obtenidos.

La creencia de que las medidas financieras no resultaban para la actividad empresarial en el entorno actual motivó el estudio de determinar estrategias adecuadas con el fin de sobresalir de estas falencias.

Se determinaron una serie de alternativas, pero se aceptó la idea de un cuadro de mando con el cual las mediciones reflejaran las actividades de toda la empresa.

Según mencionan que:

El Cuadro de Mando Integral (Balanced ScoreCard en inglés) data en los años 1990 por los autores David Norton y Robert Kaplan, consiste en medir y tener una visión de la empresa a través de las perspectivas financiero, innovación y aprendizajes, clientes y procesos internos de la organización.

### **2.2.2.1 Concepto de Cuadro de Mando Integral**

Según (Gómez Díaz de León, 2012) menciona que el Cuadro de Mando Integra (BSC) es un modelo de gestión administrativa para alcanzar una visión general y financiera de la empresa y la correcta toma de decisiones de la organización. El CMI tiene una característica única que no se relaciona con los sistemas traicionales de evaluación y seguimiento de la empresa pues no solo se enfoca a la perspectiva financiera sino a toda la empresa.

Según Chiavenato A. y Arão (2011) afirma que el Cuadro de Mando Integral es una herramienta de gestión que desarrolla indicadores para tomar decisiones empresariales a largo plazo, derivados de la visión y estrategia de la organización, además, desarrolla estrategias, objetivos e iniciativas de mejora continua.

Según Chiavenato A. y Arão (2011) mencionan que:

Según la definición los autores Kaplan y Norton un Cuadro de Mando Integral (BSC) da a conocer las estrategias empresariales. Por tanto, un Cuadro de Mando Integral esta formada de objetivos, estrategias, indicadores en aspectos financieros y no financieros. Por que, da a conocer de forma sinérgica la estrategias de la empresa y alcanzar metas, con iniciativas y proyectos.

Se puede decir que el Cuadro de Mando Integral es un instrumento de gestión que la organizaciones pueden aplicar buscando una mejora, tanto a nivel financiero y no financiero mediante indicadores que permiten disponer de información real y actualizada.

#### **2.2.2.2 Importancia del cuadro de mando integral**

Según Chiavenato A. (2012) mencionan que:

El CMI requiere, en primer lugar, que los directivos analicen el mercado y la estrategia para interrelacionar los principales componentes de la entidad. Es un mapa para seleccionar indicadores del CMI y esto le concede más versatilidad dentro de la gestión de la empresa.

Según Chiavenato A. (2012) mencionan que:

El Cuadro de Mando Integral traduce la visión de la entidad con el desarrollo de estrategias, con la ejecución de la misión, comunicación de valores. Bajo esa denominación, el CMI mide las áreas financieras y no financieras con un enfoque a largo plazo, se presentan las perspectivas del BSC.

Las perspectivas que analiza el CMI son las siguientes:

Perspectiva Financiera.  
Perspectiva del Cliente.  
Perspectiva del Proceso Interno.  
Perspectiva de Información y Crecimiento.

### **2.2.2.3 Cuadro de Mando Integral como sistema de gestión.**

Según Chiavenato A. (2012) menciona que:

Las entidades debe establcer indicadores de medición financieros y no financieros para que exista un equilibrio empresarial. Es un sistema de información y comunicación para el talento humano de la empresa para la toma de decisiones. El Cuadro de Mando Integral debe mejorar constantemente los objetivos y las estrategias, como tambien los objetivos e indicadores tangibles. Los indicadores representan un equilibrio entre los indicadores externos para accionistas, talento humano, clientes, consumidores y proveedores. El Cuadro de Mando Integral es un sistema de medición táctico u operativo, para gestionar su estrategia a largo plazo.

- 1.- Aclarar y traducir o transformar la visión y la estrategia.
- 2.- Comunicar y vincular los objetivos e indicadores estratégicos.
- 3.- Planificar, establecer objetivos y alinear las iniciativas estratégicas.
- 4.- Aumentar el feedback y formación estratégica.

### **2.2.2.4 Perspectiva Financiera**

La perspectiva financiera se enfoca en cumplir objetivos a largo plazo, busca que la información y el alcance sean explícitos y que se adapte a los requerimientos del negocio.

Según Chiavenato A. (2012) dicen que:

El cuadro de mando utiliza los objetivos financieros en relación al aumento e intensificación de la rentabilidad, los rendimientos de los activos y los ingresos. Esta evidencia intensifica los fuertes vínculos del Cuadro de Mando Integral con los objetivos, establecidos hace tiempo, de las unidades de negocio.

Incluso permaneciendo dentro de la perspectiva financiera, el cuadro de mando permite que la alta dirección de las unidades de negocio especifiquen, no solo como se evaluará el éxito de la empresa a largo plazo, sino las variables que se consideran más importantes para la creación y el impulso de los objetivos de resultados a largo plazo. Los inductores de la perspectiva financiera serán ajustados a medida del sector económico, el entorno competitivo y la estrategia de la unidad de negocio. Las empresas pueden elegir objetivos financieros entre los temas relacionados con el crecimiento de los ingresos, la mejora de la productividad y la reducción de costes, la utilización de los activos y la gestión del riesgo.

Según Chiavenato A. (2012) dicen que la construcción del CMI se vincula con los objetivos financieros y con la estrategia corporativa. La perspectiva financiera evalúa la causa-afecto de las inversiones. Por tanto, son indicadores valiosos para resumir consecuencias económicas. Asimismo, mide la creación de valor por parte de los accionistas porque esta perspectiva valora uno de los objetivos más relevantes de organizaciones con ánimo de lucro, que es, precisamente, crear valor para la sociedad.

Se puede exponer que la perspectiva financiera hace énfasis en la visión de los accionistas estableciendo medios para que la entidad consiga su máximo beneficio, para esto el Cuadro de Mando Integral no tiene discrepancia es más impulsa el objetivo final de las organizaciones maximizar el beneficio económico o un servicio satisfactorio dependiendo del tipo de entidad.

#### **2.2.2.4.1 Como vincular los objetivos financieros con la estrategia de la unidad de negocio.**

Rodríguez (2015) dice que los objetivos financieros son la fase para mejorar e innovar el ciclo de vida de una entidad.

#### **2.2.2.5 Perspectiva del cliente**

Según Chiavenato A. (2012) dicen que la perspectiva del cliente del CMI, identifica los segmentos de cliente y mercado. La perspectiva del cliente permite que las empresas equiparen sus indicadores clave sobre los clientes, retención, satisfacción, fidelidad,

retención, adquisición, rentabilidad con los segmentos de clientes y de mercado seleccionados.

Según (Kaplan & Norton, 2009) mencionan que la perspectiva del cliente, tiene una idea clara de los segmentos de clientes, para haber seleccionado un conjunto de indicadores, incremento de inversiones, satisfacción y rentabilidad. Los directivos han identificado a los clientes como un mercado selectivo a través de la segmentación.

Las tres clases de atributos son:

- Atributos de producto y servicio: funcionalidad, calidad y precio.
- Relaciones con los clientes: calidad de la experiencia de compra y relaciones personales.
- Imagen y reputación.

Los objetivos e indicadores pertenecen a categorías de segmentos de clientes seleccionados, para lo cual se debe establecer indicadores que permitan conocer y atender necesidades existentes para agregado valor.

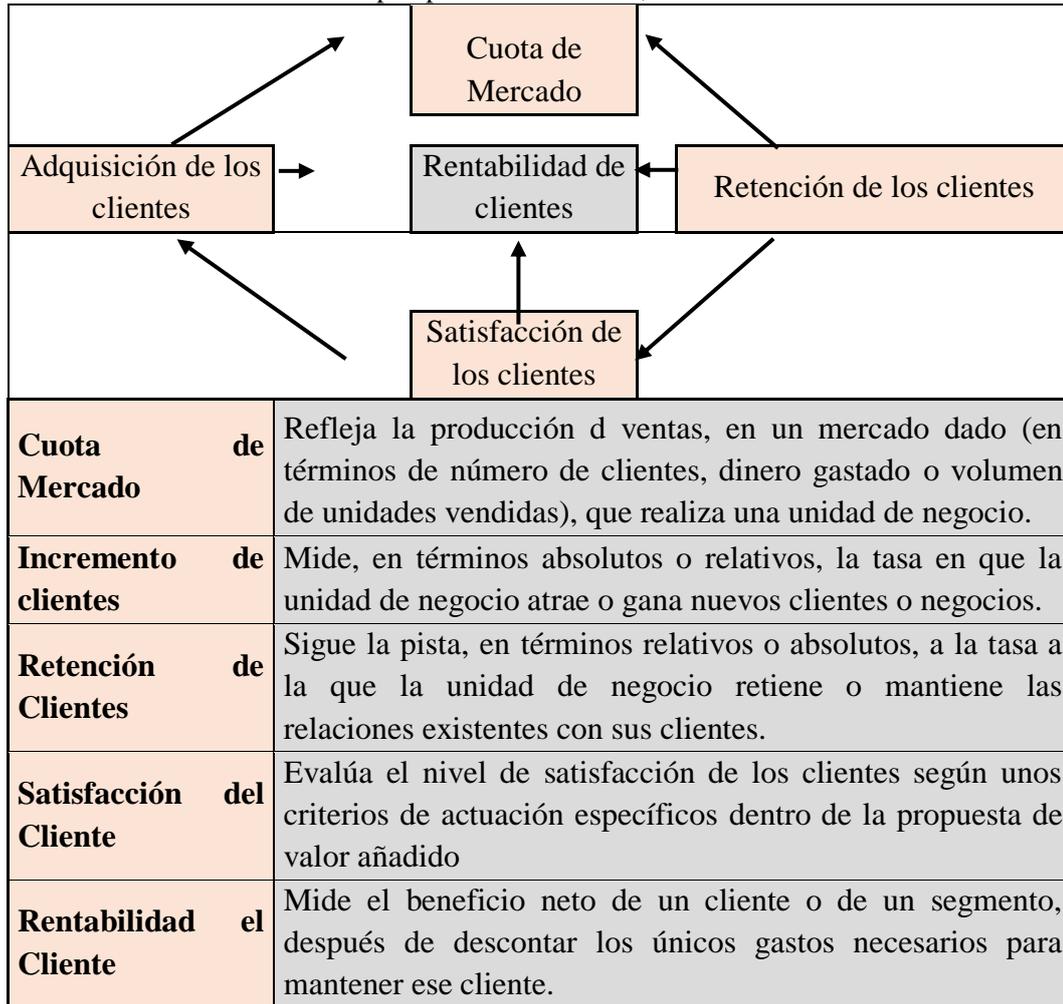
#### **2.2.2.5.1 Grupo e indicadores centrales del cliente**

Según Chiavenato A. (2012) dicen que el grupo de indicadores centrales de los resultados de los clientes es genérico en toda clase de empresa:

- Cuota de mercado
- Incremento de clientes
- Adquisición de clientes
- Satisfacción de clientes
- Rentabilidad de los clientes

Los indicadores se deben adaptar a los clientes seleccionados para la empresa para tener un mayor crecimiento, espacio de mercados y rentabilidad.

Ilustración 1: La perspectiva del cliente, indicadores centrales



Fuente: El Cuadro de Mando Integral Kaplan & Norton (2009)

Elaborado por: Mariana PIlachanga

### 2.2.2.6 Perspectiva Proceso Interno

Según (Kaplan & Norton, 2009) mencionan que son procesos críticos que permitan acercar propuestas para retener a los clientes y satisfacer expectativas de rendimientos financieros, por tanto, se distinguen cuatro tipos de procesos:

- Los procesos de operaciones son desarrollados mediante los análisis de calidad y reingeniería.
- Los indicadores de calidad tiene flexibilidad para los procesos, costes y tiempos.
- Procesos de gestión de clientes, selección de clientes, indicadores de medición de indicadores, retención y crecimiento de clientes.

- Procesos de Innovación es el porcentaje de nuevos productos en relación a la competencia.
- Procesos relacionados con el medio ambiente y la comunidad.

Según Chiavenato A. (2012) dicen que “las empresas centren sus indicadores de los procesos internos en aquellos procesos que entregaran los objetivos establecidos por los clientes u accionistas”.

La perspectiva del proceso interno, busca identificar procesos críticos para satisfacer necesidades y requerimientos de los clientes y accionistas. Además, ayuda al desarrollo de objetivos e indicadores para la perspectiva financiera. Los sistemas de medición de la actuación en la mayoría de las entidades se centran en la mejora de los procesos operativos existente.

Según (Betancourt & García, 2009) dicen que la perspectiva del proceso interno identifica a los procesos críticos para mejorar y plantear objetivos de los segmentos de accionistas y clientes. Los sistemas de medición se centran en controlar, monitorear y mejorar los indicadores de calidad, costes y procesos operativos. En contraste, el enfoque del Cuadro de Mando Integral permite satisfacer las demandas de los clientes externos e internos.

Son procesos de innovación como el principal parámetro de los procesos internos e identificar características de segmentos de mercados que la entidad quiere colocar sus productos y servicios de calidad, teniendo como resultado nuevos productos, servicios y mercados. La perspectiva de los procesos internos son críticos para el posicionamiento de nuevos mercados y de implementar nuevas estrategias. La organización aplica parámetros de indicadores de productividad, coste, innovación y calidad en los procesos operativos, influye a las perspectivas de los clientes y financiera.

## **2.3 HIPÓTESIS O IDEAS A DEFENDER**

### **2.3.1 Ideas a defender**

Determinando el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la asistencia gerencial, se optimizará la gestión administrativa en el GAD parroquial Zumbahua, cantón Pujilí, provincia Cotopaxi, 2017.

## **2.4 VARIABLES**

### **2.4.1 Variable Independiente**

Las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación).

### **2.4.2 Variable Dependiente**

Optimización Gestión administrativa

## CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

### 3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La modalidad de investigación realizada se fundamenta en los paradigmas cuantitativo – cualitativo: Cuantitativa porque se pudo examinar los datos y hechos de manera objetiva, y que este se genera a partir de un proceso deductivo en el que, a través de la medicación numérica y el análisis estadístico, se prueban premisas basados en las TIC previamente formuladas. Según (Bryman, 2004) menciona que la investigación cualitativa se enfoca interpretar y analizar la realidad para alcanzar resultados planteados, a través de recolectar datos e información en audios, la técnica de la observación, entrevista, documentales, sitios web, entre otros.

En la presente investigación se utilizará el paradigma cuali-cuantitativo, o paradigma mixto, Cualitativo porque en la investigación nos indica la realidad del GAD Parroquial de Zumbahua que permite examinar los datos de manera numérica y cualitativa se cuenta en la calidad, la calidad es una propiedad que existe en cualquier objeto, individuo, entidad o estado que se puede analizar comparándolo con otro semejante o similar. La perspectiva cuantitativa permite examinar los datos numéricos que se abordan en este capítulo cuando se realiza las encuestas y se tiene que especificar la composición de la población y el porcentaje según el número de casos consultados.

### 3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Desde los tipos o enfoques de investigación de acuerdo a Hernández, R. et al (2010):

**DESCRIPTIVAS:** El propósito es describir situaciones y eventos. Decir cómo se manifiesta los procesos de exportación e importación. Buscará especificar los procesos que sean sometidos a análisis. Se selecciona una serie de parámetros dentro del GAD Parroquial en particular del requerimiento del usuario y del servicio y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga.

La investigación descriptiva requiere de formular las preguntas específicas que busca dar respuestas.

**EXPLICATIVA:** Mediante la experiencia adquirida en capacitaciones, cursos, charlas y demás se pretende dar una explicación de las falencias en conocimiento que tienen las organizaciones al momento de comercializar sus productos hacia mercados internacionales.

**TRANSVERSAL:** Este tipo de investigación que se aplicará se describirá el problema que se está estudiando y será descriptivo y explicativo de tal manera que se analizará las variables independientes y dependientes según el problema en estudio.

### **Métodos:**

- **Método Inductivo - Deductivo.**

### **Método Inductivo**

Hernández, R. et al (2010): dice que “El razonamiento permite alcanzar conclusiones a través de eventos y hechos particulares para alcanzar a conclusiones generales con un enfoque general y se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría”.

### **Método Deductivo**

Hernández, R. et al (2010) dicen que son “conclusiones generales para explicaciones particulares. Mediante el estudio de leyes, teoremas, principios, teoremas, entre otros”. Este método es importante porque permite la formulación de las ideas a defender, ya que durante el desarrollo de la investigación se podrá demostrar cada uno de los supuestos que se plantearon al inicio de la investigación.

### **Método estadístico**

Proceso de obtención, representación, análisis, interpretación y proyección de las características, variables o valores numéricos de un estudio o proyecto de investigación para una mejor comprensión de la realidad y una optimización en la toma de decisiones

y se aplicará al realizar el análisis de la aplicación de la tecnología para desarrollar procesos administrativos con eficiencia y eficacia

**Método analítico.** - Se distinguen los elementos de un fenómeno y se procede a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado, se aplicará este método al momento de determinar la efectividad del modelo propuesto mediante este trabajo de investigación.

Las técnicas a ser utilizadas son:

- **Observación:** Será utilizada al verificar la ejecución de las actividades en GAD Zumbahua con el fin de recabar información y establecer los puntos críticos en la misma.
- **Entrevista:** Se realizarán con el fin de obtener información de quienes laboran en la institución a través de preguntas estructuradas y no estructuradas efectuadas en forma personal.

**Encuesta:** Elaboración de preguntas a través de documentos que proporcionen evidencia de las operaciones efectuadas en la Junta Parroquial

- **Instrumentos:** Cuestionario.

La encuesta requiere de un cuestionario estructurado con preguntas cuyas respuestas conlleven a conocer más a profundidad del problema objeto de estudio.

### 3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.3.1 Población

Tabla 3: Población

TALENTO HUMANO	NUMERO
Presidente	1
Miembros	3
Empleados	9
TOTAL	13

**Fuente:** GAD Parroquial de Zumbahua

**Elaborado por:** Mariana Pilachanga

#### Muestra

El total de la población a estudiar es de trece funcionarios del GAD parroquial Zumbahua; y, en razón de que la población es pequeña, se obviará el muestreo, optando por trabajar con la totalidad de la población.

3.4

3.5

3.6

3.7

3.8

3.9

3.10

3.11

3.12

3.13

3.14

### 3.15 RESULTADOS

A continuación, se presenta los resultados de las encuestas realizadas a funcionarios del GAD parroquial de Zumbahua.

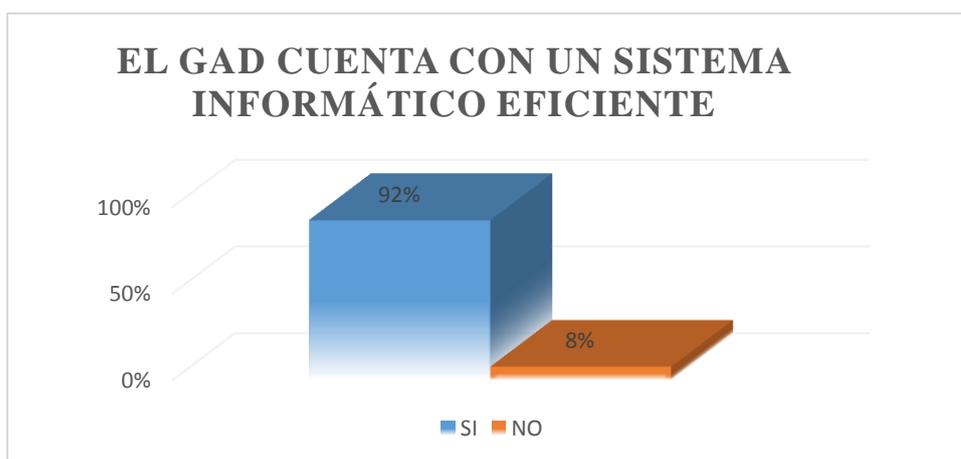
#### 1. ¿El GAD cuenta con un sistema informático eficiente?

Tabla 4: Sistema informático del GAD

PREGUNTA	RESULTADO	
	SI	NO
¿El GAD cuenta con un sistema informático eficiente?	92%	8%

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Mariana Pilachanga



**Figura 3:** Sistema informático  
**Elaborado por:** Mariana Pilachanga

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

EL GAD Parroquial de acuerdo a las encuestas no cuenta con un sistema informático eficiente, que es basado en un sistema de información pública que facilita el normal desenvolvimiento de la organización, lo que se traduce en una atención oportuna a los usuarios del GAD.

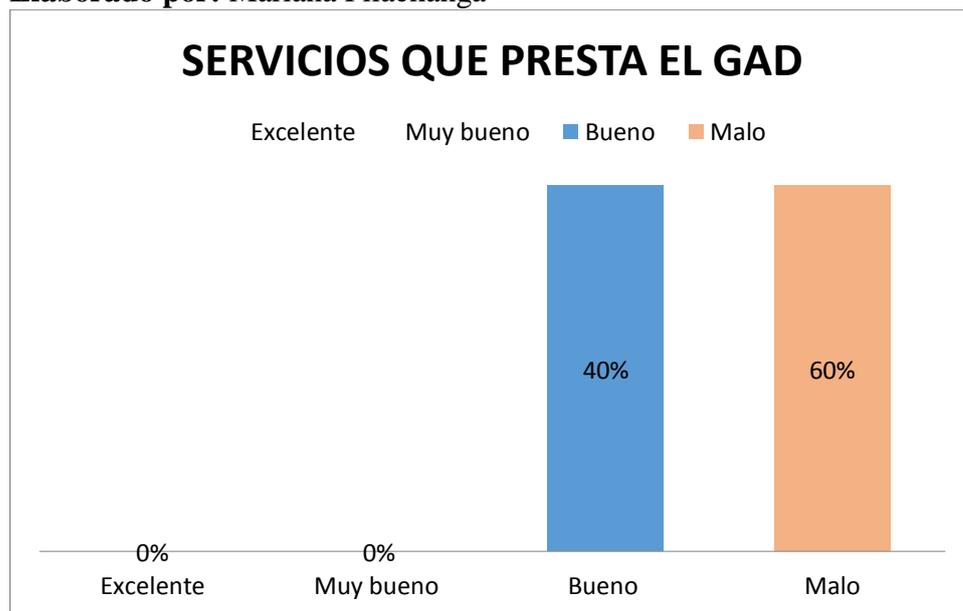
## 2. ¿Los servicios que presta el GAD parroquial utilizando el internet es?

Tabla 5: Servicios del GAD

<b>PREGUNTA</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>¿Los servicios que presta el GAD parroquial utilizando el internet es?</b>	
Excelente	0%
Muy bueno	0%
Bueno	40%
Malo	60%

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Mariana Pilachanga



**Figura 4:** Sistema informático

**Elaborado por:** Mariana Pilachanga

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a las encuestas, Los servicios que presta el GAD parroquial en Atención al cliente es un 60% que no dan un excelente en atención al usuario, el 40% es de buena atención a los usuarios servicios del GAD.

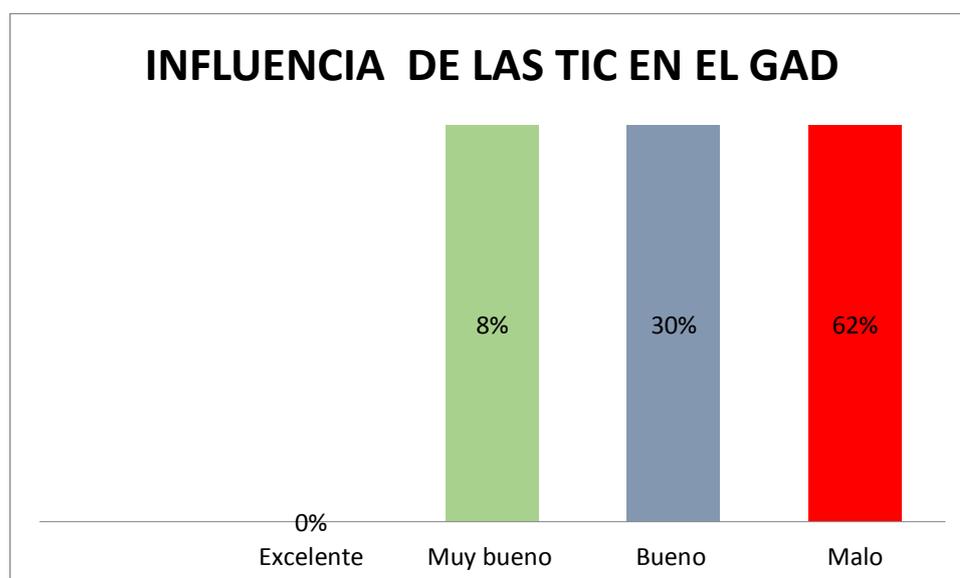
### 3.-¿Cómo considera la influencia de las TIC en la planificación estratégica del GAD

Tabla 6: Influencia de las TIC en la planificación

<b>PREGUNTA</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>¿Cómo considera la influencia de las TIC en la planificación estratégica del GAD</b>	
Excelente	0%
Muy bueno	8%
Bueno	30%
Malo	62%

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Mariana Pilachanga



**Figura 5:** Influencia de las TIC en la planificación

**Elaborado por:** Mariana Pilachanga

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Con base en las encuestas los funcionarios manifiestan que la influencia de las TIC, se encuentra en malas condiciones en el sistema informático, en un 62% y 30% respectivamente, los mismos que dan soporte para el manejo de la información y los servicios del GAD que oferta y el 8% para las buenas frecuencias de uso de las Tic en el Gad.

#### 4.-¿Los procesos administrativos, financieros y no financieros se realizan bajo el uso de las TIC

Tabla 7:Procesos administrativos

PREGUNTA	RESULTADO
¿Los procesos administrativos, financieros y no financieros se realizan bajo el uso de las TIC	
SIEMPRE	77%
A VECES	23%
NUNCA	0%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mariana Pilachanga

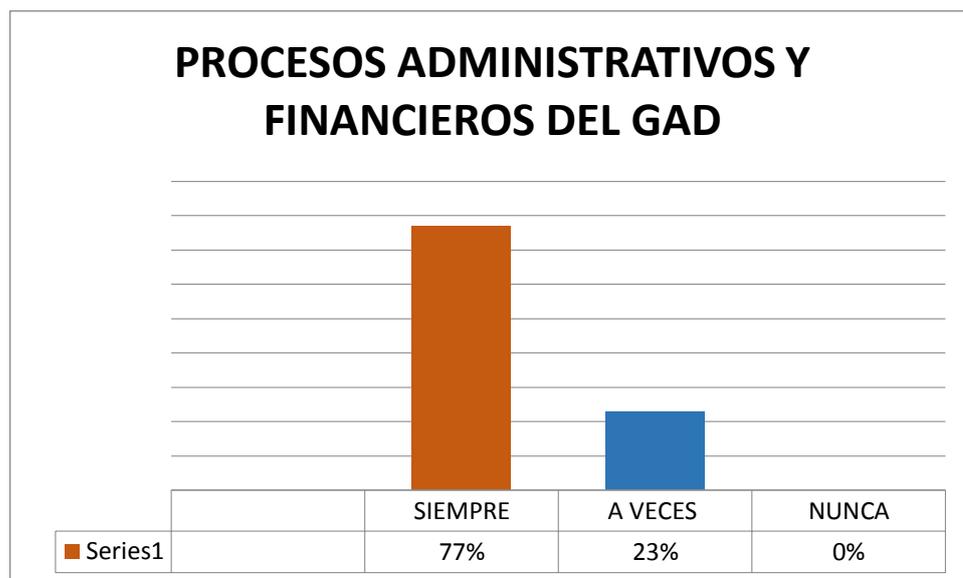


Figura 6: Procesos administrativos

Elaborado por: Mariana Pilachanga

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Con base a las encuestas los funcionarios manifiestan que los procesos administrativos, financieros y no financieros de una forma continúa el 77% se utiliza los procesos financieros con agilidad para el servicio a los usuarios y el 23% se está realizando bajo el uso de las TIC.

## 5.-¿Cuál de las siguientes Tecnologías de Información utiliza el GAD parroquial?

Tabla 8: Tecnologías de Información utilizadas

<b>PREGUNTA</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>¿Cuál de las siguientes Tecnologías de Información utiliza el GAD parroquial?</b>	
Sistema informático	8%
Internet	54%
Redes sociales	38%
Móviles (celulares)	8%
Otros	0%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Mariana Pilachanga

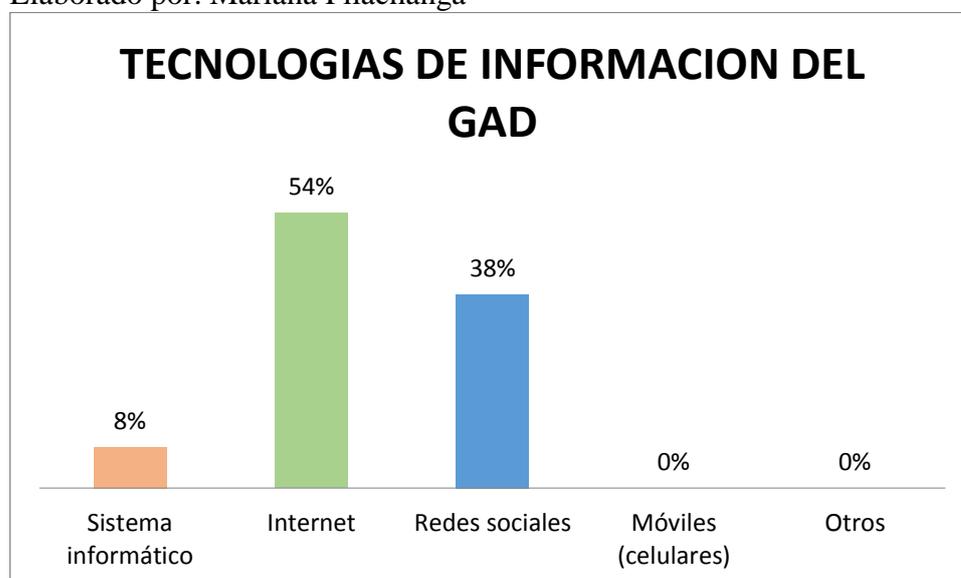


Figura 7: Tecnologías de Información utilizadas

**Elaborado por:** Mariana Pilachanga

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Con base en las encuestas los funcionarios manifiestan que las siguientes Tecnologías de Información utiliza el GAD parroquial es el internet con un 54% y las redes sociales con un 38% en el cual oferta sus servicios para mejor atención a los usuarios y el 8 % de sistema informático en las cuales nos faltan más capacitaciones para realizar mas frecuentemente.

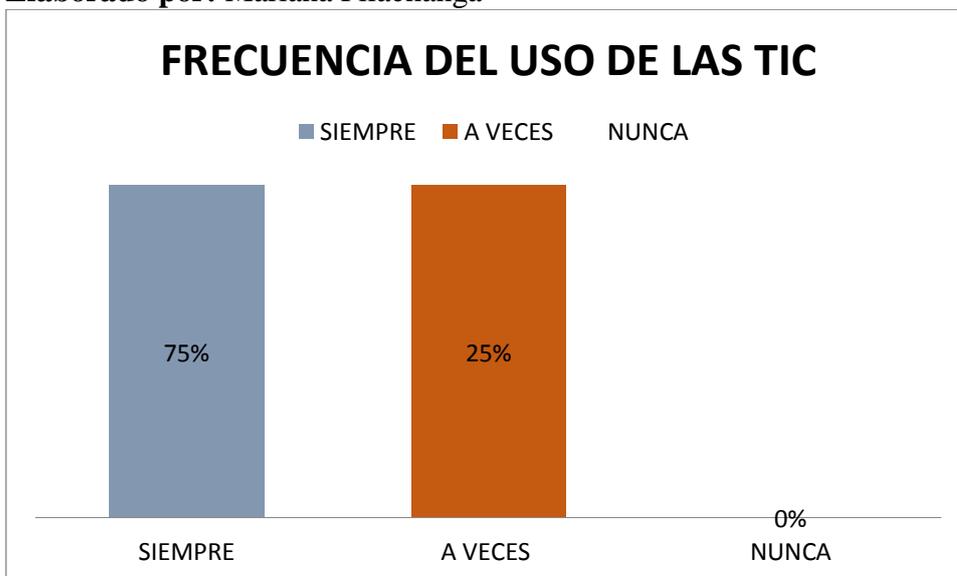
**6.-¿Con que frecuencia se utiliza las TIC en el control de gestión, control interno y seguimiento del riesgo?**

Tabla 9: Frecuencia de utilización de las TIC

<b>PREGUNTA</b>	
¿Con que frecuencia se utiliza las TIC en el control de gestión, control interno y seguimiento del riesgo?	<b>RESULTADO</b>
SIEMPRE	75%
A VECES	25%
NUNCA	0%

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Mariana Pilachanga



**Figura 8:** Frecuencia de utilización de las TIC

**Elaborado por:** Mariana Pilachanga

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a las encuestas los funcionarios manifiestan que el uso de las Tecnologías de Información utiliza el GAD parroquial es siempre con un 75%, lo que evidencia la utilización de las tecnologías como herramienta para el posicionamiento del GAD y su vinculación con la comunidad.

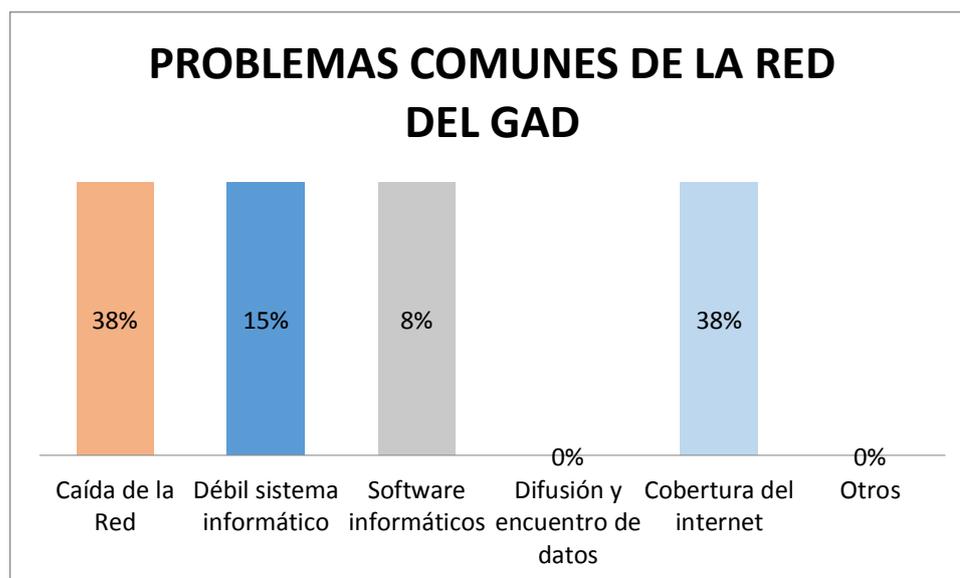
**7.-¿Cuáles son los problemas ha tenido con la utilización de las TIC el Gad parroquial? ¿Escoja tres alternativas?**

Tabla 10: Problemas comunes de las TIC

<b>PREGUNTA</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>¿Cuáles son los problemas ha tenido con la utilización de las TIC el GAD parroquial? ¿Escoja tres alternativas?</b>	
Caída de la Red	38%
Débil sistema informático	15%
Software informáticos	8%
Difusión y encuentro de datos	0%
Cobertura del internet	38%
Otros	0%

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Mariana Pilachanga



**Figura 9:** Problemas comunes de las TIC

**Elaborado por:** Mariana Pilachanga

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a las encuestas de los funcionarios manifiestan que los problemas más comunes el uso de las Tecnologías de Información que utiliza el GAD parroquial son las caídas de redes sociales con un 38%, y el 8% en software informático por su utilización débil en la comunicación con los usuarios internos y externos.

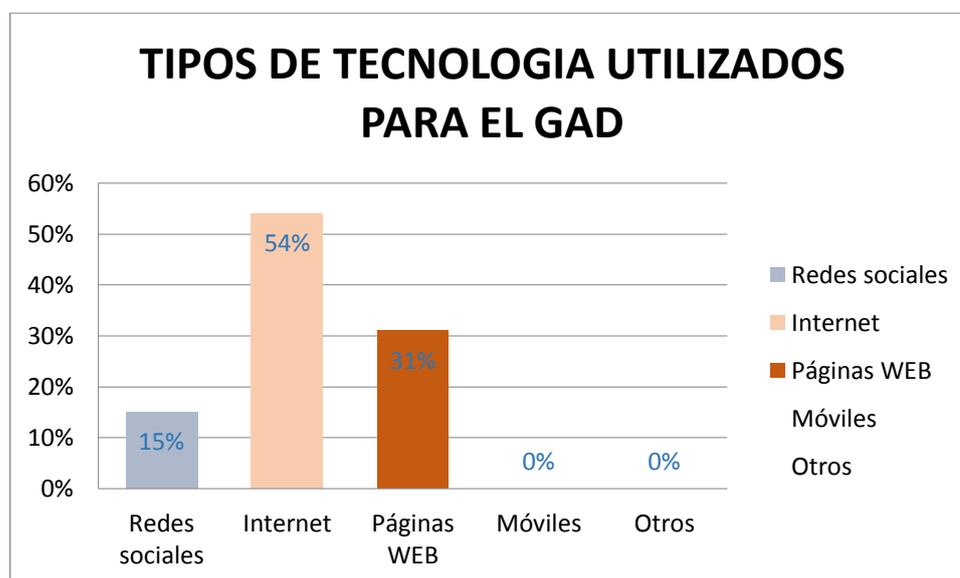
**8.-Indique con una X cuales tipos de tecnología utiliza el GAD para la gestión administrativa Escoja tres opciones**

Tabla 11: Tipos de tecnología

<b>PREGUNTA</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>Indique con una X cuales tipos de tecnología utiliza el GAD para la gestión administrativa:</b>	
Redes sociales	15%
Internet	54%
Páginas WEB	31%
Móviles	0%
Otros	0%

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Mariana Pilachanga



**Figura 10:** Tipos de tecnología

**Elaborado por:** Mariana Pilachanga

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a las encuestas los funcionarios manifiestan que para mejorar la gestión administrativa el GAD se sustenta en las redes sociales, internet y páginas web como herramientas para optimizar los recursos y fortalecer la responsabilidad social.

**9.-Indique la frecuencia del uso de la red de internet en el GAD para las siguientes actividades. Mencione dos razones:**

Tabla 12: Frecuencia de uso de Red

<b>PREGUNTA</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>Mencione 2 razones por las cuales usa o no los medios antes mencionados en el GAD:</b>	
Redes sociales	30%
Internet	30%
Páginas WEB	30%
Móviles	10%
Otros	0%

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Mariana Pilachanga

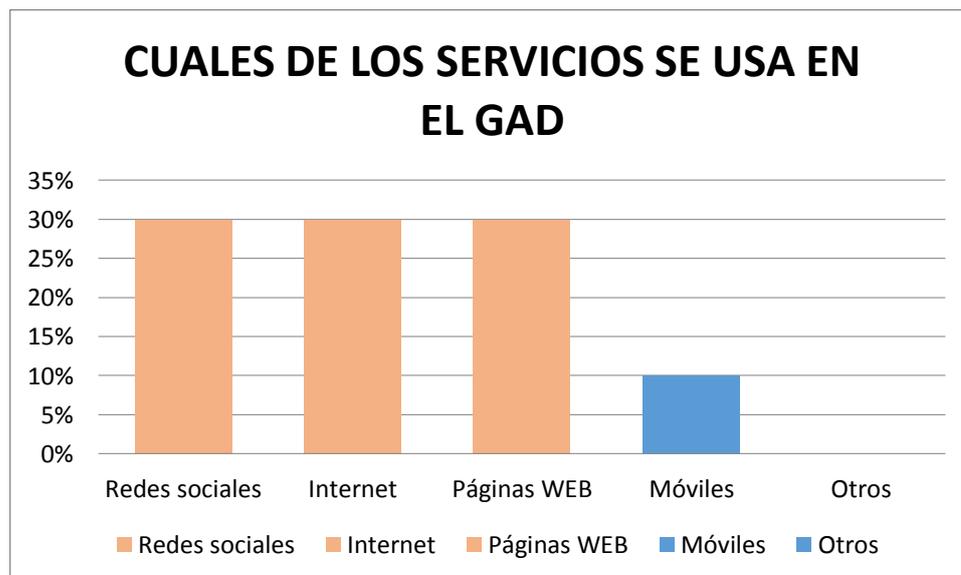


Figura 11: Frecuencia de uso de Red

**Elaborado por:** Mariana Pilachanga

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a las encuestas los funcionarios manifiestan que se utiliza internet, redes sociales páginas web, móviles para mejorar la gestión administrativa el GAD como herramientas para optimizar los recursos y fortalecer a los usuarios.

## CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

### 4.1 TEMA

ELABORACIÓN DEL PLAN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL ZUMBAHUA.

### 4.2 PRESENTACIÓN

La tecnología de la Información y las Comunicaciones (TIC) son constantemente aplicadas para las diferentes actividades de la institución. Las entidades han logrado beneficiarse de las TIC para realizar las operaciones de sus procesos, mejorar el servicio a los usuarios y la optimización de tiempo y recursos y el posicionamiento en mercados. Además, permite adquirir conocimientos de las necesidades y requerimientos de los usuarios, proveedores, talento humano para lograr una mejor eficiencia y eficacia y poder ofrecer servicios de calidad.

Las TIC son en la actualidad un eje promotor de la información y comunicación, para aplicar cambios tecnológicos, planificar estrategias a largo plazo, mejorar el servicio de atención al usuario y al personal de la institución, obtener utilidades y cambios culturales. El desarrollo del internet ha logrado cambios económicos y sociales significativos.

La información y comunicación a través de las redes es una ventaja competitiva para las empresas, ayudan y facilitan la implementación y uso de tecnología, mejora los procesos operativos, financieros, ventas, difusión y atención al cliente. Por tanto, se **“tratará de expresar en tres artículos del blog la importancia de las tecnologías de la información y comunicación (TICs) en la gestión de las organizaciones empresariales PYMES”** imbuidas en la era del conocimiento catalizado gracias al desarrollo de la digitalización de la información.

## **4.3 ANÁLISIS SITUACIONAL**

### **4.3.1 Reseña histórica del GAD Parroquial de Zumbahua.**

Parroquialización el 16 de junio de 1972, tiene una extensión aproximada de 120 Km. cuadrados de territorio. Sus habitantes son comerciantes por excelencia, la feria semanal de los sábados es muy concurrida. En Zumbahua existe un Hospital de primera categoría, con profesionales extranjeros, quienes atienden a los parroquianos los cuales son indígenas en su totalidad, este centro de salud, así como la universidad, colegio y algunas escuelas, reciben ayuda económica y capacitación de fundaciones extranjeras. En el aspecto turístico tiene relevancia el viejo volcán apagado y laguna de "Quilotoa", donde hasta hace pocos años vivió el "Ermitaño del Quilotoa", un extranjero que se afincó en el lago (se llamaba Wisdom) y que fue motivo de varias leyendas y mitos por parte de quienes por allí vivían. Este volcán apagado es visitado por muchos turistas. Además resalta la actividad de los pintores de Tigua y Zumbahua, máxima expresión de arte popular donde se reflejan las costumbres de las comunidades y la vida del campo, en un llamado nuevo arte "naif". Además, aquí se puede observar una forma particular de comprar de productos que es "el trueque".

### **4.3.2 Análisis F.O.D.A**

Para determinar un análisis situacional se realiza el diagnóstico, mediante la matriz F.O.D.A. en relación con las fuerzas de Porter, en vista que todas las áreas de ella son relevantes desde un punto de vista interno y el GAD parroquial presenta varias limitantes o barreras que dificultan el mejoramiento de la gestión y la entrada de nuevos servicios y/o proyectos, por otra parte dificultan el desarrollo de algunos participantes del sector lo cual esto beneficia al GAD para poder ir ganando mercado lo cual analizaremos el FODA de la institución .

Tabla 13: Análisis FODA

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<p><b>FORTALEZAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tiene captación de usuarios y/o usuarios</li> <li>2. Se encuentra ubicado en un sector turístico</li> <li>3. Baja rotación de personal.</li> <li>4. Se trabaja bajo la filosofía de servicio a la comunidad.</li> <li>5. Fuentes de ingresos constantes representados por usuarios claramente definidos.</li> <li>6. Recaudaciones por impuestos y tasas altamente efectivas y redistribución de recursos a favor de la comunidad</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tiene captación de clientes y/o usuarios</li> <li>2. Se encuentra ubicado en un sector turístico</li> <li>3. Baja rotación de personal.</li> <li>4. Se trabaja bajo la filosofía de servicio a la comunidad.</li> <li>5. Fuentes de ingresos constantes representados por usuarios claramente definidos.</li> <li>6. Recaudaciones por impuestos y tasas altamente efectivas y redistribución de recursos a favor de la comunidad</li> </ol>
	7.
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aparecimiento de nuevos nichos de mercado</li> <li>2. Incremento de usuarios</li> <li>3. Disponibilidad de tecnología de punta.</li> <li>4. Expansión de mercado.</li> <li>5. Ampliación de nuevos productos mediante proyectos</li> <li>6. Expectativas de la comunidad hacia la gestión de la parroquia</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inestabilidad política y económica a nivel del país.</li> <li>2. Cambios en la política gubernamental.</li> <li>3. Crisis económica local y mundial.</li> <li>4. Riesgos naturales imprevisibles.</li> <li>5. Dificultad en la importación de equipos tecnológicos actualizados debido a las restricciones gubernamentales en las importaciones.</li> <li>6. Falta de credibilidad de la comunidad hacia el sector público por mantener el paradigma de la política ecuatoriana la vivencia de corrupción de Gobiernos anteriores</li> </ol>

Tabla 14: MATRIZ FODA



**CRUCE DE VARIABLES**

FORTALEZAS: F	DEBILIDADES: D
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiene captación de clientes y/o usuarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Débil estructura informática</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se encuentra ubicado en un sector turístico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limitados conocimientos en informática</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Baja rotación de personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionarios sin capacitación continúa.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se trabaja bajo la filosofía de servicio a la comunidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demora en realizar procesos de atención al cliente</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fuentes de ingresos constantes representados por usuarios claramente definidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajo niveles de gestión con la comunidad</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recaudaciones por impuestos y tasas altamente efectivas y redistribución de recursos a favor de la comunidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Débil comunicación interna y externa</li> </ul>

OPORTUNIDADES: O	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
<p>1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aparecimiento de nuevos nichos de mercado</li> </ul>	Con la captación de clientes se puede abrir nuevos nichos de mercado (F1.O1)	Posee una infraestructura muy limitada y existen limitados conocimientos en informática (D2.O1)
<p>2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento de usuarios</li> </ul>	La ubicación turística y sus atractivos naturales, es importante para el incremento de clientes / usuarios (F2.O2)	Funcionarios sin capacitación continua restringe el incremento de usuarios, paralelamente el mejoramiento de la calidad de atención cálida y oportuna

		(D3.O2)
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad de tecnología de punta.</li> </ul>	<p>Las políticas gubernamentales y las políticas parroquiales son fuentes de ingresos constantes deben ser traducidos en activos corrientes para pagos y proyectos sociales, lo cual desarrolla la gestión social. (F5.O5)</p> <p>Demora en realizar procesos de atención al cliente o usuario guardan relación con la disponibilidad de tecnología de punta (D4.O3)</p>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expansión de mercado.</li> </ul>	<p>La correcta recaudación de impuestos, traducidos en proyectos sociales incrementa la extensión del mercado local y provincial (F6.O4)</p> <p>Bajo niveles de gestión con la comunidad dificulta la ampliación de nuevos productos en el mercado, mediante proyectos de inversión social guarda relación con la filosofía de servicio, que se basa en el mejoramiento de la calidad de vida de la población de Zumbahua (D5.O4)</p>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ampliación de nuevos productos mediante proyectos</li> </ul>	<p>Baja rotación de personal y disponibilidad de tecnología de punta (F3.O3.)</p> <p>Débil comunicación interna y externa dificulta en la formulación de proyectos y esta a su vez la carencia de servicio técnico y mantenimiento de equipos especializados propios de la empresa permitirá la ampliación de nuevos productos. (D6.O5)</p>
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expectativas de la comunidad hacia la gestión de la parroquia</li> </ul>	<p>Los Precios de sus productos son competitivos atrae a la demanda insatisfecha (F4.O6)</p> <p>El personal no posee identificación de la empresa y la demanda insatisfecha (D1.O6)</p>

	AMENAZAS: A	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
1	1. Inestabilidad política y económica a nivel del país.	<b>F2.A1.A2.</b> Contrarrestar la inestabilidad política y económica del país a consecuencia de los cambios ideológicos de los gobiernos para incrementar nuevos productos y ventaja competitiva en el sector turístico de la localidad.	Limitados conocimientos en informática dificulta el incremento y mejoramiento de la atención de usuarios no se vea afectada por nuevas políticas que desorienten al GAD parroquial en los cambios de la política gubernamental( <b>D2.A2</b> )
2	2. Cambios en la política gubernamental.	<b>F4.A4.</b> la filosofía del GAD, debe estar orientada a la prevención de desastres naturales mediante simulaciones y una preparación logística de defensa civil que se rigen bajo las normas legales.	
3	3. Crisis económica local y mundial.	<b>F6.A6.</b> Las recaudaciones por impuestos a favor de la comunidad no afecte la credibilidad de la comunidad hacia el sector público por mantener los proyectos sostenibles en la comunidad	Demora en realizar procesos de atención al cliente porque carece de control de eficiencia y efectividad de administrativos y empleados, dificultades tecnológicas para mejorar los productos y servicios del GAD de Zumbahua. ( <b>D4.A5</b> )
4	4. Riesgos naturales imprevisibles.	<b>F1.A5.</b> En vista a la buena captación de clientes o usuarios se necesita el mejoramiento de la tecnología de información y comunicación mediante nuevos equipos informáticos de punta para	

		mejorar los servicios de l GAD.	
5	5. Dificultad en la importación de equipos tecnológicos actualizados debido a las restricciones gubernamentales en las importaciones.	<b>F5.A2.</b> La exhibición de los productos impacta al cliente para su adquisición, por lo que ahora existe un excesivo control de entidades públicas en productos y servicios.	
6	6. Falta de credibilidad de la comunidad hacia el sector público por mantener el paradigma de la política ecuatoriana la vivencia de corrupción de Gobiernos anteriores.	<b>F3.A3.A4.</b> Poca rotación del personal, lo que permite mantenerse fuerte ante los cambios en la política gubernamental y la crisis económica local y mundial.	Dificultad en la importación de equipos tecnológicos actualizados debido a las restricciones gubernamentales en las importaciones, carencia de servicio técnico y mantenimiento de equipos especializados propios del GAD.

### **4.3.3 Direccionamiento estratégico**

En la propuesta se presenta una nueva orientación de acuerdo a la filosofía de la institución en la cual radica plantear un enfoque que oriente a la consecución de objetivos propuestos, en efecto se replantea lo siguiente:

#### **4.3.3.1 Misión**

Fomentar el desarrollo integral y sostenible de la parroquia de Zumbahua, mediante la promoción de la optimización de recursos basados en los ejes del desarrollo sostenible en los aspectos ambientales, sociales, tecnológicos, comunicación, información, económicos y culturales; en el marco de las constitución y las leyes, que permita mejorar de forma continua las condiciones de todos los/las habitantes urbanos y rurales, en lo relacionado a servicios básicos, vialidad, infraestructura de salud, educación cultural y deportiva, de tal manera que la calidad de vida.

#### **4.3.3.2 Visión**

Ser un Gobierno Autónomo Descentralizado en el desarrollo permanente y sostenible, a través de un trabajo conjunto y mejora continua para proporcionar bienes y servicios de calidad, comprometidos a impulsar el desarrollo local a niveles competitivos, conscientes del cumplimiento de nuestras actividades, con conciencia ambiental orientada al fortalecimiento del turismo para dinamizar la economía local, con una identidad autónoma a través de la toma de decisiones concertadas y equitativas para su mejora permanente de la ciudadanía.

#### **4.3.3.3 Valores institucionales.**

**Calidez.** - En la atención a los usuarios se dará un trato amable y cordial en todo momento a los ciudadanos y usuarios de los servicios que brinda el GAD , desarrollando una cálida, cortés y amigable que permita dar confianza a los clientes internos y externos.

**Disciplina.** - Cada una de las actividades que se desarrollan dentro de la institución, reflejará el cumplimiento disciplinado de los proyectos, programas, procesos y acciones tendientes a cumplir con los objetivos planteados por cada una de las unidades de la institución.

**Honestidad.** - Se actuará con integridad, probidad, transparencia e imparcialidad en cada una de las actividades y tareas que cumplimos

**Puntualidad.** - Se hará de ésta una cualidad del ser humano que lo defina como un ser responsable, capaz de demostrar su compromiso con los deberes y tareas asignadas.

**Discriminación.** - combatiendo toda clase de discriminación basada en razones de orden étnico, político, social, cultural, de género y generacional.

**Pro actividad.** - Se mantendrá una actitud positiva, entusiasta y creadora en todos los actos: formando actores sociales que impulsen el desarrollo local, con dinamismo y compromiso.

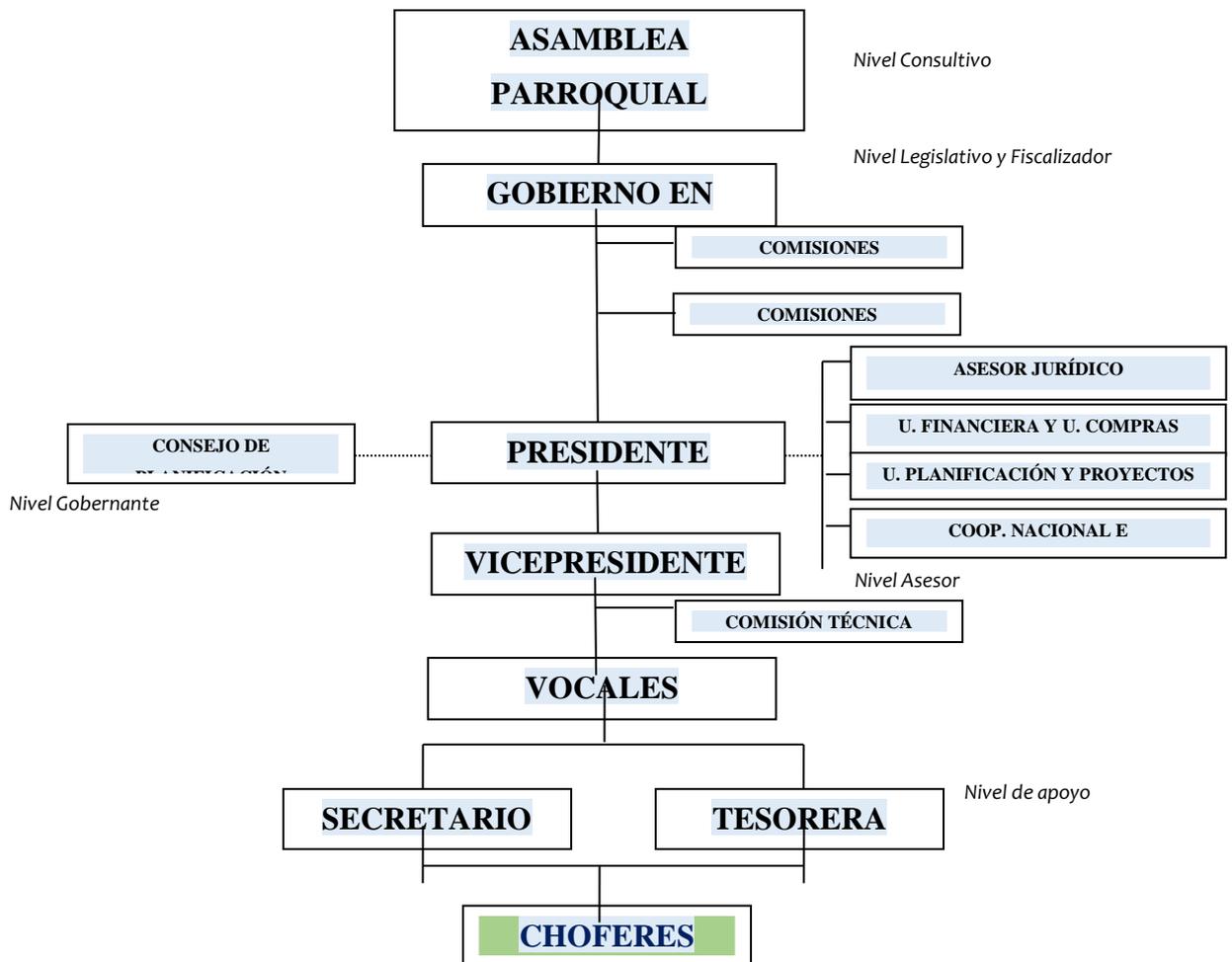
**Compromiso.** - Asumiremos las obligaciones establecidas en las normas jurídicas y técnicas; anteponiendo siempre el interés general; y el cumplimiento eficaz y eficiente las metas.

**Lealtad.** - Se respaldará el trabajo de todas las áreas que conforman la institución procurando un alto desempeño que no deje duda alguna que se comparte la misma visión.

#### 4.3.3.4 Orgánico estructural

- a) NIVEL CONSULTIVO
- b) NIVEL LEGISLATIVO Y FISCALIZADOR
- c) NIVEL GOBERNANTE
- d) NIVEL ASESOR
- e) NIVEL DE APOYO

#### ESTRUCTURA ORGÁNICO – FUNCIONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE ZUMBAHUA



## **4.4 CONTENIDO DE LA PROPUESTA**

Con las NTIC Nuevas Tecnologías de la Información y del tratamiento y la transmisión de las informaciones, principalmente de informática, internet y telecomunicaciones, son la base de la propuesta, basados en redes. Terminales y servicios y proyectos.

### **4.4.1 Flujo digital de información.**

Para la propuesta de un plan de tecnologías de la Información y Comunicación se fundamenta en la gestión del conocimiento y operativo.

#### **1. Estrategia de información y comunicación**

##### **Objetivo**

Realizar un bucle digital de información y comunicación que agilite la documentación y la atención a los usuarios.

##### **Meta**

Agilizar los trámites burocráticos en tramites digitales en un 80%

##### **Procesos Estratégicos Aplicables**

- a) Analizar vía “on line” (en tiempo real) los datos comerciales para detectar pautas y compartir las revelaciones con prontitud. Interpretar las tendencias generales y personalizar el servicio para el usuario individual.
- b) Crear un bucle digital de la información para mejorar la eficiencia de los procesos físicos, así como para mejorar la calidad de los productos y los servicios creados.
- c) La comunicación e información serán canalizadas por vía e – mail.
- d) Crear equipos virtuales de creatividad, acción y evaluación.
- e) Crear equipos de WhatsApp.
- f) Reducir gastos y cuellos de botella de índole administrativa.
- g) Eliminar el papeleo potenciando los procesos digitales, Es decir, potenciar el correo electrónico a nivel interno de la entidad pública.

- h) Potenciar la polivalencia de conocimiento digital en la formación del personal.
- i) Implantación de herramientas como portales, redes sociales, comunidades virtuales.

## **2. Plan de Incorporación de las TICs.-**

### **Objetivo**

Proponer estrategias para la implementación de TICs, que aporten a la realización efectiva de los procesos del GAD parroquial de Zumbahua.

### **Meta**

Diseño de estrategias TICs alineadas a las estrategias de mejorar los niveles de comunicación interna y externa.

Procesos estratégicos a ser aplicados

- a) Fomentar una excelente comunicación entre funcionarios y usuarios del GAD.
- b) Esbozar un plan TIC que considere actuaciones en cada uno de los siguientes aspectos:
  - Alineamiento con la filosofía corporativa del GAD, para poder construir los mecanismos necesarios y entregar valor.
  - Retorno de valor de la inversión realizada en TIC.
  - Gestión de riesgos para preservar el valor de los activos.
  - Gestión de recursos y desarrollo del plan TIC.
- c) Establecimiento de promociones y ordenanzas para mejorar las recaudaciones.
- d) Muy buena administración de los recursos económicos.
- e) Asignación de las funciones de los colaboradores.
- f) Entregas a domicilio por compras al por mayor y al detalle.
- g) Arquitectura de Sistema de Información.

### **3. Plan de capacitación**

#### **Objetivo General**

Capacitar al personal en diferentes áreas del conocimiento para mejorar la atención al usuario basados en las herramientas de Tecnologías de Información y Comunicación.

#### **Meta**

Capacitar en forma continua y permanente a la totalidad a funcionarios y usuarios del GAD Parroquial de Zumbahua.

#### **Proyecto 1:**

Sistema transaccional (Sistema para el Control de Inventario)

Se requiere la implementación Sistema web para el sistema contable que sea capaz de:

1. Controlar las entradas y salidas monetarias.
2. Facilitar la automatización del inventario.
3. Ser accesible en cualquier momento.
4. Que incluyan los datos utilizados en los procesos de compra y venta.
5. Fácil de usar.

Para el desarrollo de sistema se propone dos formas:

Sistema de inventario auxiliado del programa de ofimática Excel: Este se hace en menos tiempo utilizando conocimientos básicos en la realización de este trabajo, pero no permite la incorporación de todas las funciones que se desee automatizar.

Sistema de inventario web personalizado: Se propone web y no de escritorio debido a que la empresa se encuentra dividida en diferentes posiciones geográficamente, con respecto a personalizado es porque permitirá incluir funciones necesarias para el control de inventario y no solo de este sino de los proveedores y clientes, ya que un sistema de este tipo permite agregar los módulos y funciones adaptadas a los requerimientos de la empresa.

Claro está que para el desarrollo de este se requiere más tiempo de desarrollo y un profesional en la materia

### **Proyecto 2:**

Sistema de archivo físico y digital.

El uso de un sistema de archivo permitirá:

1. Organizar de manera adecuada las facturas en físico y digital.
2. Facilitar la búsqueda de información que contienen las facturas.
3. Disponibilidad de la información.

Para la creación de este se necesita de cierta papelería como son los ampos para el sistema físico y memoria o disco duro externo de máximo almacenamiento para el digital. Es importante señalar que este sistema se debe organizar por tipo de información año y mes, lo cual facilitará la búsqueda al momento de necesitarlo

### **Proyecto 3:**

Facilitar la ordenación de los datos.

El permitir el acceso a dichas tecnologías admitirá que los colaboradores:

1. Realicen mejores sus funciones dentro de la institución.
2. Investigar sobre los productos y sus aplicaciones.
3. Encontrar nuevas formas de trabajo.

Para lograr el éxito de este proyecto es necesaria la creación de la estructura de red para la empresa, donde se establezca los puntos de redes y si la red será cableada o inalámbrica.

### **Proyecto 4:**

Capacitación a los colaboradores en el uso de las herramientas TICs.

Los beneficios de poner en marcha un proyecto de este incluye:

1. Obtener nuevos conocimientos en el uso de la tecnología
2. Facilitar la aceptación de nuevas tecnologías.
3. Incrementar la productividad de los colaboradores en la empresa.

Para la implantación de este es necesario desarrollar un plan de formación donde se establezca las temáticas, medios, tiempo de ejecución, se aconseja priorizar incluir la paquetería de office esencialmente Excel y herramientas que faciliten la búsqueda de información en el internet, para esto se debe contratar los servicios de un ingeniero o técnico en computadoras, permitiendo de esta manera un mayor control de los horarios para la realización de la misma.

Así como también se puede hacer uso de la aportación que se realiza al INATEC en inscribir a los colaboradores en los cursos de operador de microcomputadoras que dicha institución ofrece, claro está para esto los colaboradores deberán disponer de sus fines de semanas es decir dependerá de sus deseos de superación para lograr con éxito la finalización del curso.

#### **Proyecto 5:**

Facebook Institucional.

Con el uso de esta tecnología permitirá a la institución:

1. Darse a conocer nuevos usuarios.
2. Crear una relación más estrecha con los usuarios.
3. Promocionar nuevos programas, proyectos realizados y a realizar dentro y fuera de la institución.

En el desarrollo del Facebook institucional se necesita establecer la imagen corporativa de la institución, es decir seleccionar la información que se desea dar a conocer, la creación de grupos por tipos de usuarios y de este modo comunicar las promociones para ellos.

## **Proyecto 6:**

Utilización de medio audiovisual (Medios audiovisuales)

Al hacer uso de este medio se aprovecha la tecnología disponible en la institución para el crecimiento de la misma. Es un medio inteligente con conectores para otros dispositivos como memorias USB, se utilizarían como medio publicitario ya que se puede crear presentaciones en PowerPoint con mensajes para los usuarios con fotos de la institución, dar a conocer promociones, o simplemente pasar fotos de los proyectos sin tratamiento.

## **Proyecto 6.**

Mejora del clima organizacional

- Horas de ingreso de los funcionarios.
- Nivel de proyectos
- Porcentaje de gastos en tecnologías de la información y la comunicación (TIC)

En esta perspectiva vamos a tratar del elemento clave de la organización que es el talento humano, además se considera que en este ámbito ha de consolidarse los cimientos organizativos. Para tal efecto el aprendizaje debe sustentarse en el capital humano como eje principal y paralelamente con el capital de información y el capital organizado.

## **Proyecto 7**

Perspectiva de Ciudadanía y Usuarios

Los planes de gobierno, los proyectos y las políticas públicas, no pueden ser implementadas en función de la simple voluntad de los gobernantes. Hoy en día, con la facilidad de la difusión de la información, estos planes y proyectos son conocidos incluso antes de que estén formalmente elaborados. Dependiendo de su importancia, pueden atraer el interés de los individuos, los grupos sociales, las organizaciones y los

partidos políticos. Esta repercusión en la comunidad provoca cambios en el propio proceso de formulación de las iniciativas de los gobernantes.

En general, la intención del gobernante se orienta a preservar los intereses y objetivos planteados en su concepción original; sin embargo, frecuentemente éstos se han de someter a la negociación con los distintos grupos de interés para obtener su aceptación y apoyo para finalmente ser negociados con las fuerzas políticas capaces de garantizar la aprobación de las propuestas en el ámbito de los órganos legislativos.

1. Gestión de necesidades ciudadanas
2. Servicios sociales comunitarios

### **DETERMINACIÓN DE PLANES DE ACCIÓN**

El plan de acción es la parte más crítica del plan estratégico donde se labora la lista de las acciones necesarias para ejecutar las estrategias junto con una declaración inequívoca de quien es responsable de cada acción, cuanto se llevará a cabo y cuanto se gastará en cada actividad. **BOYD, Walker y LARRECHE, Mullins, Marketig Estratégico, 4ta. Edición, Pag. 384.**

Luego de haber detallado con claridad cuáles son las estrategias a aplicar, se debe plasmar en tablas o matrices los objetivos, las estrategias, el proyecto, el tiempo que llevará realizar cada estrategia, el responsable, cuánto costará, las actividades de cada proyecto y el indicador de logro de cada estrategia, dependiendo de los objetivos y los recursos con cada plan de acción será adecuado a las necesidades y metas de la estrategia o el proyecto.

#### **Plan de acción N°1**

**Objetivo:** Capacitar al personal para brindar un servicio de calidad a los usuarios de de la parroquia.

**Estrategia:** Mejorar la atención al usuario con más agilidad mediante las TICs.

**Proyecto:** Impulsar el mejoramiento en calidad de servicio.

	MAPA ESTRATÉGICO	PLAN DE MEJORAS CMI		PLAN DE ACCIÓN		Presupuesto/ Costos
		Objetivo	Indicador	Responsable	Iniciativa	
Perspectiva financiera	Sistema transaccional contable, financiero y tributario).	Manejo de entradas y salidas de la información contable y financiera del Gad Zumbahua.	Mejorar la organización de los en el GAD	Contadora Presidente del GAD	Establecer sistemáticamente los procesos de información.	\$ 1.200,00

Procesos Internos	Sistema de archivo físico y digital.	Facilitar la ordenación de los datos o procesos basados en la confiabilidad.	Reducción en el tiempo de búsqueda de datos y rapidez en entrega de servicios	Técnico en Computación. Presidente del GAD	Identificar el tipo de organización de la información.  Comprar software informático y disco externo para información digital	\$ 700,00
Perspectiva talento humano	Acceso en los colaboradores a tecnologías como internet y computadora.	Accesibilidad en información de relevancia para los colaboradores	Facilidad al identificar información de los servicios.	Técnico en Computación.  Presidente del GAD		\$ 500,00

Perspectiva Capacitación	Capacitación a los Funcionarios y comunidad en el uso de las herramientas TICs.	Obtener conocimientos en el uso de las TICs	Conocer la importancia del uso de las TICs en el GAD	Técnico en Computación.  Presidente del GAD	Construir el plan de formación	\$ 300,00
Perspectiva Marketing	Facebook institucionales.	Incrementar la interacción con los clientes actuales y potenciales.	Fidelización de los usuarios.	Técnico en Computación.  Presidente del GAD	Crear la imagen corporativa del GAD	\$ 200,00
	Uso de medio audiovisuales	Promocionar los proyectos y servicios del GAD y ofrecer una atención de calidad.	Aumento de proyectos y servicios.	Presidente del GAD		

Perspectivas Usuarios	Formulación de proyectos culturales y sociales.	Incrementar la satisfacción del usuario ciudadano mediante la ejecución de proyectos	Mejorar los niveles de la calidad de vida de la comunidad.	Presidente del GAD		1200,00
Aprendizaje y crecimiento	Infraestructura tecnológica y comunicación.	Mejorar la infraestructura tecnológica y de comunicación.	Obtención de alta tecnología de punta.	Presidente del GAD		\$2500,00
	Orientar la cultura y tradiciones	Fomentar la cultura en la comunidad de Zumbahua	Respeto a la cultura	Presidente del GAD Población de Zumbahua		\$ 200,00
Total de inversión						\$ 6.800,00

Tabla 15: Plan operativo Estrategia 3(Iniciativas estratégicas)

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN GENERAL DE ESTRATÉGICAS																			
Ejecución Estratégica / Planificación																			
N°	Estrategias	Actividades	Responsable	Mensual ene – dic												Recursos			Resultado Esperado
				ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	Humanos	Materiales	Financieros	
1	Estrategia de información y comunicación	Hacer el levantamiento del bucle digital	Presidente															USD 1,000.00	Agilidad en la documentación.
2	Plan de Incorporación de las TICs	Diseño de estrategias TICs	Informática															USD 500.00	Utilización de herramientas TIC en el GAD.



7	Facebook empresarial	Fomentar la comunicación digital	Presidente y funcionarios												Personal usuarios y Web celulares	USD 300,00	El GAD en Facebook vinculando con la comunidad
	<b>Mejora del clima organizacional</b>	Competencias y políticas del GAD	Presidente y funcionarios												Funcionarios y autoridades	USD 200,00	Desarrollo organizacional
8	Perspectiva de Ciudadanía y Usuarios	Formación al servicio y al cambio	Presidente												Funcionarios y usuarios	WEB USD 500,00	Satisfacción ciudadana y mejora a la calidad de vida.

**Fuente:** GAD de Zumbahua  
**Elaborado Por:** Mariana Pilachanga



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**  
**LICENCIATURA EN SECRETARÍA GERENCIAL**

**ENCUESTA A FUNCIONARIOS**

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción por el servicio brindado del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Zumbahua, para mejorar la calidad la gestión administrativa.

**Encuesta aplicada a los funcionarios del Gad Zumbahua.**

Estimado señor (a) la presente encuesta está destinado a recabar información sobre el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación y su incidencia en la gestión administrativa con el propósito de ofertar atención de calidad a los usuarios. La información proporcionada por usted es de carácter reservada y de exclusiva utilidad para el trabajo de investigación.

1. ¿La empresa cuenta con un sistema informático eficiente?

SI

NO

2. ¿Los servicios que presta el GAD parroquial utilizando el internet es?

EXCELENTE  MUY BUENO  BUENO  MALO

3. ¿Cómo considera la influencia de las TIC en la planificación estratégica del GAD parroquial?

EXCELENTE  MUY BUENO  BUENO  MALO

4. ¿Los procesos administrativos, financieros y no financieros bajo el uso de las TIC son eficientes en el GAD parroquial?

SIEMPRE  A VECES  NUNCA

5. ¿Cuál de las siguientes Tecnologías de Información utiliza el GAD parroquial?

Sistema informático	
Internet	
Redes sociales	
Móviles (celulares)	
Otros	

Especifique

---



---

6. Con que frecuencia se utiliza las TIC en el control de gestión, control interno y seguimiento del riesgo

SIEMPRE  A VECES  NUNCA

7. En los últimos seis meses, qué problemas ha tenido con la utilización de las TIC

Caída de Red	
Débil sistema informático	
Software informáticos	
Difusión y encuentro de datos	
Cobertura del internet	
Otros	

Especifique

---



---

8. Indique con una X cuáles tipos de tecnología utiliza el GAD para la gestión administrativa:

Redes Sociales  Internet  Páginas WEB  Móviles  Otros

9. Mencione 2 razones por las cuales usa o no usa los medios antes mencionados en el GAD:

Internet	
Móviles	
Páginas WEB	
Redes sociales	
Otros	

10. Indique la frecuencia del uso de la red de internet en el GAD para las siguientes actividades para las siguientes actividades

Tipos y usos del internet	1	2	3	4	5
Enviar o recibir correo electrónico					
Búsqueda de información					
Banca electrónica					
Servicio al usuario					
Recibir pedidos por Internet					
Mantener contacto con proveedores					
Compras públicas por Internet					
Recibir cotizaciones					
Recibir ofertas					
Uso de aplicaciones					
Llamadas de telefonía y voz Vip					
Capacitación al personal					
Distribución de servicios del GAD					

1. Una vez por semana -----
2. Dos veces por semana -----
3. Tres veces por semana -----
4. Cuatro veces por semana -----
5. Todos los días -----

**Observación:**

-----  
 -----  
 -----

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## CONCLUSIONES

- La planificación dentro de los gobiernos seccionales es un aspecto significativo para mejorar la gestión integral e, es por eso la importancia del desarrollo de la presente tesis que establece los lineamientos teóricos para el diseño de estrategias y proyectos que optimice las Tecnologías de la Información y Comunicación, que permitirá a la entidad la identificación y aplicación de procesos y su respectiva Metodología de Implementación a las TIC en sus diferentes etapas, que será de guía para los funcionarios, ya que les dará una visión amplia de las actividades que realiza el GAD de Zumbahua, tomando en cuenta su debida planificación y la ejecución de la propuesta presentada para mejorar la información y la comunicación de la entidad pública .
- En la ejecución de la presente investigación fue necesario la aplicación de diferentes métodos, técnicas y herramientas de investigación que permitieron identificar los parámetros necesarios para la elaboración de in Plan de Implementación (MIT) para el GAD Parroquial de Zumbahua, en función de las realidades y requerimientos de la parroquia en los aspectos de tecnología y servicios de la parroquia.
- En la parroquia Zumbahua a existe varios problemas que por su gestión empírica no se ha solucionado con eficiencia des, entre las primordiales está la falta de abastecimiento de agua potable, falta de impulsar a la agricultura en sus tierras fértiles, falta de promoción de sus lugares turísticos, y de esta manera elevar la calidad de vida de la población.
- Conjuntamente con los miembros del Gobierno Parroquial se establecieron los objetivos, políticas y las respectivas metas de la entidad, con la finalidad de brindar un servicio de calidad, eficiente y oportuno al cantón debidamente planificadas con lineamientos de tiempo y financiación.
- El personal del GAD no es capacitado periódicamente, de ahí que no realiza de forma óptima las funciones asignadas, disminuyendo la operatividad en las funciones asignadas y la atención se debilita por el uso de las TIC.

## RECOMENDACIONES

- Implementar la propuesta de planificación de Introducción de las TIC, que ayudará a la gestión del Gobierno Parroquial, así como es importante su sociabilización entre los miembros del gobierno autónomo y la comunidad para que cada uno sea parte de la misión y trabaje de manera conjunta para cumplir los objetivos y de esta manera hacer posible la visión.
- Para futuras actualizaciones del presente Programa de Implementación de las TIC será necesario que se haga uso de los diferentes métodos, técnicas y herramientas de investigación utilizados en el desarrollo del presente trabajo, a fin de identificar con mayor propiedad y objetividad las realidades y requerimientos de la esta parroquia.
- Desarrollar los planes y proyectos en base a las necesidades de la población y la ejecución del presupuesto, ya que es importante para el desarrollo del buen vivir de la comunidad, ya que se dará empleo y productividad para el desarrollo sustentable del país.
- Implementar metodologías de las Tic, ya que permitirá brindar un servicio más eficiente y eficaz en los procesos, además se puede mejorar los procesos en donde existen debilidades, además se podrá conocer como está cumpliéndose lo planificado, para tomar decisiones que permitan mejorar la gestión.
- Implementar un plan de capacitación de acuerdo a los requerimientos del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Zumbahua, y que todos sus miembros cumplan su trabajo de manera efectiva, para brindar un servicio satisfactorio a la comunidad.

## BIBLIOGRAFÍA

- Idalberto Chiavenato y Arão, (2011). Planeación Estratégica Fundamentos y Aplicaciones. CV. México: McGraw-Hill/
- Baraybar, F. (2011). El Cuadro de Mando Integral Balanced ScoreCard, Madrid: ESIC Editorial.
- Certo Samuel C, (2001). Administración Moderna. Colombia: Prentice Hall.
- Estupiñan, R. & Estupiñan, O. (2006). Análisis Financiero y de Gestión, 2da Edición, Bogotá:
- Francés, A. (2006). Estrategia y planes para la empresa con el Cuadro de Mando Integral. México: Pearson Educación.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2004). Mapas Estratégicos. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- Koontz, H., & Heinz, W. (2001). Administración una perspectiva global. México: McGrawHill
- Martínez Pedro, D., & Milla Gutiérrez, A. (2005). La elaboración del plan estratégico y su implantación a través del cuadro de mando integral. Madrid: Días de Santos.
- Niven, P. R. (2003). El Cuadro de Mando Integral paso a paso. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- Pacheco, J. C., et al, W., & Caicedo, C. (2002). Indicadores Integrales de Gestión. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.
- Rojas, M.et al(2012). Sistemas de Control de Gestión. Bogotá: Ediciones de la U.
- Thompson ,S.(2003). Administración Estratégica.6ªedi. Mc Graw Hill.

# ANEXOS

## Anexo 1: Perspectivas del Cuadro de Mando Integral

