



Importancia de las TIC en los procesos administrativos, de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas

Importance of ICT in administrative processes, from the Luis Vargas Torres de Esmeraldas Technical University

Importância das TIC nos processos administrativos, pela Universidade Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas

Gabriela Isabel Quiñonez-Quiñonez ^I
gabriela.quiñonez@utelvt.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0003-0385-0513>

César Alberto Manchay-Orbea ^{III}
cesarmanchay3@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-4439-0608>

Víctor Javier Quiñonez-Quiñonez ^{II}
javierq22@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0001-8214-6975>
Cecilia Mariana Ulloa-Esponzoza ^{IV}
marianaulloa@utelvt.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0003-0104-6329>

Correspondencia: terapistaleonz@hotmail.com

Ciencias de la salud
Artículo de investigación

***Recibido:** 30 de enero de 2021 ***Aceptado:** 17 de febrero de 2021 *** Publicado:** 20 de marzo de 2021

- I. Licenciada en Informática Educativa, Magister en Docencia y desarrollo de Currículo, Directora del Centro Académico Informático en la Universidad Técnica Luis Vargas Torres, Esmeralda, Ecuador.
- II. Ingeniero en Sistemas Informáticos, Docente Centro Académico Informático en la Universidad Técnica Luis Vargas Torres, Esmeralda, Ecuador.
- III. Licenciado en Ciencias de la Educación Mención Informática Educativa, Docente del Centro Académico Informático en la Universidad Técnica Luis Vargas Torres, Esmeralda, Ecuador.
- IV. Licenciada en Ciencias de la Educación, Mención Informática Educativa, Magister en Docencia y desarrollo de Currículo, Docente de la Facultad de Pedagogía de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres, Esmeralda, Ecuador.

Resumen

El presente artículo de investigación tiene como objetivo analizar y describir la importancia que tienen las tecnologías de la información y la comunicación en los procesos administrativos de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas. Para ello, se emplea una metodología documental, descriptiva, con diseño no experimental, y el resultado principal obtenido en el estudio indica que el uso de la tecnología de la información y comunicación en los procesos administrativos de la Universidad Luis Vargas Torres De Esmeraldas es de suma relevancia, la implementación de la tecnología en las áreas de trabajo ha surgido como técnica de innovación y estrategias de funcionamiento, en virtud de ejecutar las actividades designadas en las áreas administrativas de forma ordenada y concurrente, con la finalidad de garantizar eficiencia en la ejecución de las funciones que lleven a cumplir los objetivos planteados en la institución, la TIC son herramientas tecnológicas que promueven y garantiza un trabajo efectivo dentro de las aéreas administrativas de las organizaciones, y en virtud de la Universidad Luis Vargas Torres De Esmeraldas, es una herramienta importante para la ejecución de las actividades.

Palabras claves: TIC; procesos administrativos; trabajo efectivo; innovación.

Abstract

The present research article aims to analyze and describe the importance of information and communication technologies in the administrative processes of the Luis Vargas Torres de Esmeraldas Technical University. For this, a descriptive, documentary methodology is used, with a non-experimental design, and the main result obtained in the study indicates that the use of information and communication technology in the administrative processes of the Luis Vargas Torres De Esmeraldas University is of The implementation of technology in the work areas has emerged as an innovation technique and operating strategies, by virtue of executing the designated activities in the administrative areas in an orderly and concurrent manner, in order to guarantee efficiency in the execution. of the functions that lead to fulfill the objectives set in the institution, ICT are technological tools that promote and guarantee effective work within the administrative areas of organizations, and by virtue of the Luis Vargas Torres De Esmeraldas University, it is a tool important for the execution of activities.

Keywords: ICT; administrative processes; effective work; innovation.

Resumo

Este artigo de pesquisa tem como objetivo analisar e descrever a importância das tecnologias de informação e comunicação nos processos administrativos da Universidade Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas. Para isso, utiliza-se uma metodologia descritiva, documental, com um desenho para não experimentar, e o principal resultado obtido no estudo indica que o uso de tecnologias de informação e comunicação nos processos administrativos da Universidade Luis Vargas Torres De Esmeraldas é de extrema importante, a implementação de tecnologia nas áreas de trabalho tem surgido como uma inovação técnica e estratégias operacionais, em virtude da execução das atividades designadas nas áreas administrativas de forma ordenada e concomitante, de forma a garantir eficiência na execução das funções que conduzem ao cumprimento dos objetivos traçados na instituição, as TIC são ferramentas tecnológicas que promovem e garantem o trabalho eficaz nas áreas administrativas das organizações e, por força da Universidade Luis Vargas Torres De Esmeraldas, são uma ferramenta importante para a execução das atividades.

Palavras-chave: TIC; processos administrativos; trabalho efetivo; inovação.

Introducción

La integración de las TIC en el sector educativo de Ecuador, ha apuntado a la dotación de infraestructuras, equipamiento de aulas con ordenadores y recursos informáticos, dotación de software educativo, capacitación al profesorado, creación de portales educativos, soporte técnico a las escuelas, entre otros (Peña, 2012). Las tecnologías de la información y la comunicación engloban aquellas herramientas, programas, prácticas y recursos tecnológicos que facilitan el acceso, la transmisión, procesamiento y gestión de la información (Baena, 2019).

En el ámbito de la Educación Superior, Las TIC tienen un papel fundamental porque proporcionan una herramienta rápida y eficaz para adquirir nuevas competencias tecnológicas, pues, se ha demostrado que son necesarias para enfrentar al mundo laboral (Vinuesa & Simbaña, 2017), las TIC se han incorporado en la enseñanza, la investigación, la extensión y la gestión administrativa (Gonzalez M. , 2016). En el presente estudio, se resalta el uso de las TIC en la gestión administrativa.

El uso de las tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones educativas ha tomado gran importancia, y la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas se ha

visto en la obligación de implementar e innovar el uso de la tecnología para promover la ejecución eficiente de sus procesos administrativos. En referencia a la necesidad mencionada, surge la siguiente interrogante ¿Qué importancia tiene el uso de las TIC en los procesos administrativos de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas?, dicha interrogante se responderá con el desarrollo del artículo de investigación.

El desarrollo del presente estudio pretende analizar y describir la importancia que tienen las tecnologías de la información y la comunicación en los procesos administrativos de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas. Para ello, se emplea una metodología de investigación de documenta, de tipo descriptiva con diseño no experimental.

Materiales y Métodos

Antecedentes de la Investigación.

Para fines de la presente investigación surgieron trabajos antes realizados sobre el tema de los cuales se puede resaltar los siguientes:

Para (Sarmiento & Alvarez, 2020) en su trabajo de investigación titulado “Implementación de la tecnología de la información y comunicación TIC en la gestión administrativa de la empresa Fenoco S.A para la sostenibilidad empresarial”, que contaba con el objetivo de identificar las estrategias de implementación de la Tecnología de la información y comunicación (TIC) en la gestión administrativa de la empresa Fenoco S.A. que garanticen su sostenibilidad empresarial. Resaltando que las Tecnología de la Información y comunicación son un elemento clave para hacer que el trabajo sea más productivo, el trabajo conto con una metodología cuali-cuantitativa, de tipo documental, brindando resultados como que La Administración es un arte vinculado con los conocimientos empíricos que permiten organizar, sustentar, utilizar procedimientos que contribuyen a obtener resultados eficaces y eficientes en el proceso administrativo que comprende la planeación, organización, dirección y el control en FENOCO. También, expresan que si se utiliza la tecnología de la información y comunicación para llevar los procesos administrativos de los diferentes sectores industriales, turísticos, productivos y portuarios.

Siguiendo con los antecedentes se encuentra que (Bardales, 2018) en su trabajo de grado titulado “Propuesta del uso de las TIC para mejorar la efectividad de los procesos del área de administración del establecimiento penitenciario de Carquín-Huacho, 2016” se propuso como

objetivo Proponer el uso de las TIC para mejorar la efectividad de los procesos del área de administración del Establecimiento Penitenciario de Carquín - Huacho, 2016, es por ello que la efectividad de los procesos del área de administración necesaria, La metodología empleada para la elaboración de esta tesis estuvo relacionada al enfoque cuantitativo. Es una investigación descriptiva, explicativa y propositiva.

El diseño de la investigación fue de tipo descriptivo con propuesta. Arrojando como resultado que los internos y trabajadores manifestaron que el estado actual de la efectividad de los procesos del área de administración en el Establecimiento Penitenciario de Carquín, no son óptimos y que el TUPA es un factor influyente en la gestión administrativa. En donde se observa que el 58 % de los internos encuestados tiene una mala apreciación sobre el costo del TUPA. Concluyendo que es necesario establecer un programa de actualización permanente a los directivos de los penales con el fin de garantizar la eficiencia y eficacia del manejo de información, siendo primordial para el desarrollo y éxito de la gestión del establecimiento.

Referentes teóricos que sustentan el la influencia de las TIC`S en los procesos administrativos.

TIC

La definición de TIC ha evolucionado, antes era concebida para identificar equipos y programas, luego, surge un concepto más amplio (Aguilera et al, 2015), (Bardales, 2018) resalta que las Tecnologías de la Información y la Comunicación constituyen el conjunto convergente de tecnologías de la microelectrónica, la informática, hardware y software y las telecomunicaciones; y tienen la peculiaridad de posibilitar la generación, el almacenamiento, el procesamiento y la transmisión de la información. Son tecnologías que utilizan la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones para crear nuevas formas de comunicación a través de herramientas de carácter tecnológico y comunicacional, esto con el fin de facilitar la emisión, acceso y tratamiento de la información (Claro.com, 2019).

Del mismo modo, (Gonzalez M. , 2016) define las TIC como el conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones, en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética.

Uso de las TIC.

Actualmente, en todas las organizaciones tanto públicas como privadas se está produciendo una profunda transformación social, económica y política motivada por el desarrollo de las TIC, la incorporación de las TIC en el ámbito universitario puede resultar un elemento clave para mejorar la competitividad (Vargas, 2017)., (Bardales, 2018) indica que la aplicación de las TIC, tiene variantes muy significativas. Sea cual fuere la institución y/o la organización empresarial se deben tener en cuenta las siguientes dimensiones: Dimensión administrativa y organizacional, comunicativa, tecnológica.

- La dimensión administrativa y organizacional, debe tener a su cargo la adquisición de los diversos recursos sean tecnológicos, humanos y otros necesarios, así como también organizar los procesos que contribuirán a sistematizar, minimizando tiempo y mejorar de gestión institucional.
- La dimensión comunicativa, deberá tomar esos procesos, establecer estrategias para la difusión de los mismos, así como la mejora de atención y transacción de documentación entre el trabajador y usuario-interno.
- La dimensión tecnológica establece políticas para el uso de las herramientas necesarias en la puesta en marcha del modelo institucional, las etiquetas ayudaran a un mejor manejo de uso de herramientas debidamente organizada, así mismo la implementación de equipos tecnológicos acorde a la necesidad de la institución. En algunas instituciones es la de apoyo y gestión, debe velar por el buen uso de las herramientas tecnológicas.

Ventajas del uso de las TIC.

En referencia a las ventajas del uso de las TIC (Chen, 2019) describe lo siguiente:

- Facilitan el acceso a información;
- Favorece la conexión en red de diferentes centros educativos, ampliando la noción de comunidad;
- Promueve nuevas formas de pensamiento;
- Favorece el principio de construcción colaborativa del conocimiento;
- Permite la alfabetización digital de los usuarios;

- En el campo de la educación, ayudan a solventar la brecha generacional entre alumnos y profesores;
- Es una herramienta para la gestión educativa y administrativa, pues permite acceder de manera inmediata a bases de datos y estadísticas para conocer el comportamiento académico de los estudiantes.

Administración.

La Administración es una de las ciencias básicas en la historia de la humanidad, gracias a ella se han generado cientos de avances administrativos, tecnológicos y organizacionales, que han facilitado la generación de empresas y los avances más importantes en el desarrollo humano (Cornejo, 2018). Consiste en interpretar y cumplir los objetivos propuestos por una organización (Mora, 2018).

La finalidad de la administración es obtener resultados más eficientes sobre todo en el manejo de los recursos que se poseen, para eso se necesita una actividad de dirección eficaz que involucre todas las actividades y el trabajo colaborativo de otras personas, porque solo de esa forma se podrán lograr los objetivos esperados (Quiroa, 2020).

Procesos Administrativos.

El proceso administrativo es un conjunto de actividades o tareas para cumplir objetivos a corto y a largo plazo (Mora, 2018), todo proceso administrativo es flexible, lo que significa que es susceptible de adaptarse a diferentes circunstancias (Bardales, 2018). Del mismo modo, Solval J. (2010) citado por (Bardales, 2018) define el proceso administrativo como “la secuencia de pasos o conjunto de actividades que se deben realizar en una empresa para lograr que la misión y objetivos se cumplan”.

(Chiavenato, 1999) Es considerado uno de los padres de la administración, y define el proceso administrativo, como la interrelación de funciones con un fin y plazo determinado para un óptimo uso de recursos, ya sean humanos, materiales, financieros, tecnológicos, entre otros. Las funciones o etapas de las que consta el proceso administrativo son: Planear, organizar, dirigir y controlar.

A continuación se definen las etapas mencionadas, según lo indicado por (Quiroga, 2019):

- **Planificación:** es la parte inicial del proceso, se plantean los objetivos, metas y los métodos que se usaran para alcanzarlos, por lo tanto, responde a las incógnitas: ¿qué se va a hacer?

¿Cómo se va a hacer? ¿En qué momento sucederá? Se deben establecer las estrategias más convenientes para alcanzar los objetivos, adicionalmente es necesario la elaboración de un manual que describa las actividades a realizar. En resumen la planeación trazará el camino a seguir para alcanzar los objetivos.

- **Organización:** en esta etapa se busca coordinar lo que se planeo anteriormente, para ello se buscarán las personas más adecuados para desarrollar las actividades propuestas, puesto que de nada servirá establecer los objetivos si el personal es incapaz de desarrollarlos, el objetivo principal de la organización es que se puedan llevar a cabo las actividades de manera satisfactoria con la menor implicación económica posible. La organización busca coordinar el trabajo y el trabajador para que exista una armonía, y de esta manera fluya la eficiencia.
- **Dirección:** a partir de este momento se empiezan a ejecutar las actividades programadas y su organización correspondiente, los directivos deberán estar atentos para así poder tomar decisiones, ayudar e instruir de llegar a ser necesario, dando como paso a tres aspectos fundamentales en esta etapa, los cuales son: liderazgo, motivación, comunicación. Estos aspectos deberán ser principales características de quienes estén a cargo de la dirección para obtener resultados óptimos.
- **Control:** es la última etapa, la cual tiene como finalidad evaluar el alcance que se a logrado y si se encuentra encaminada correctamente, para esto se tendrá como base los resultados obtenidos comparados contra los planeados, a continuación, se podrá proceder a tomar las medidas correctivas si es que existe la necesidad, esta labor es completamente administrativa y requiere profesionalismo en la aplicación.

Importancia de las TIC en los procesos administrativos.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación han transformado nuestra manera de trabajar y gestionar recursos (Saavedra, 2017), y juegan un papel importante en los efectos que ha desencadenado el fenómeno de la globalización, ya que facilitan fluidez en la comunicación entre los diversos actores de la economía (Aguilera et al, 2015). La importancia del proceso administrativo radica en el buen uso de los recursos de la compañía y la previsión de posibles fenómenos futuros, esto con la finalidad de garantizar la existencia y la superación corporativa (Quiroga, 2019).

En cuanto a la importancia del uso de las TIC, Las Tecnologías de Información y Comunicación proporcionan multitud de herramientas que contribuyen a mejorar la gestión, y pueden automatizar y mejorar actividades de una organización. Mediante su aplicación se facilita tanto el captar el dato en el lugar y el momento que este se genere, como acceder a la información dónde y cuándo se precise, además permiten integrar y controlar actividades (Gonzalez e. a., 2020).

Beneficios del uso de las TIC en los procesos administrativos.

Entre los beneficios del uso de la tecnología de información y comunicación en los procesos administrativos de una organización, (Gonzalez e. a., 2020) resalta lo siguiente:

- Mejor aprovechamiento del tiempo: la automatización de tareas rutinarias mediante sistemas informáticos, permite dedicar más tiempo a tareas más productivas.
- Mejor gestión en la empresa: mediante aplicaciones informáticas y determinados dispositivos electrónicos, se pueden controlar todas aquellas variables y tareas que intervienen en la empresa: stock, rentabilidad de los productos, compras y proveedores.
- Reducción de la carga administrativa: al incorporar las herramientas tecnológicas las tareas administrativas se realizaran de forma intuitiva y automatizada.

Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas.

La Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas es una entidad autónoma de derecho público sin fines de lucro, creada en el año 1970, y en la actualidad maneja una matrícula de 3.300 estudiantes. A continuación se menciona la misión y la visión del instituto educativo:

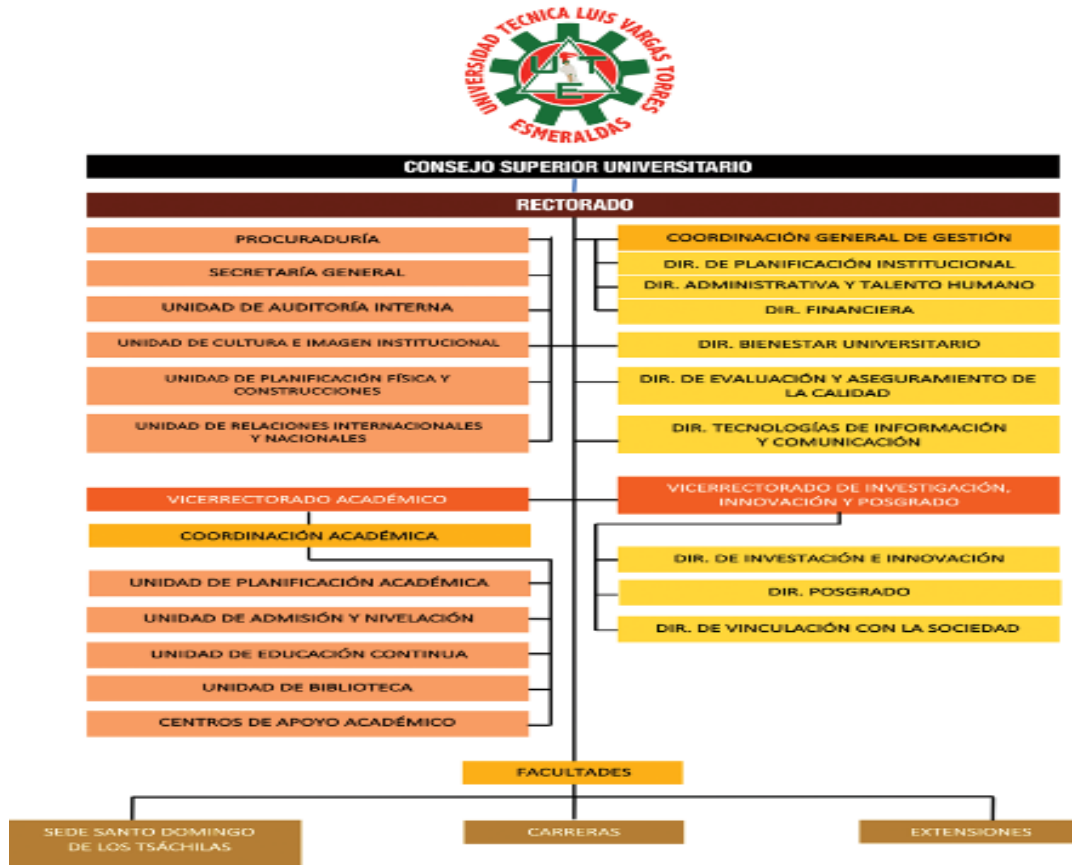
- ***Misión***

Formación integral de profesionales críticos, propositivos y humanistas, mediante un proceso educativo actual, articulado entre la docencia, la investigación y la vinculación con la sociedad, para el desarrollo sostenible de la sociedad, basados en la construcción adecuada de la cultura universal y ancestral ecuatoriana, la ciencia y la tecnología.

- ***Visión***

Ser un referente a nivel nacional e internacional de excelencia académica, científica, tecnológica y cultural, que incide positivamente en el desarrollo equitativo e integral de la sociedad.

Gráfico 1: Estructura Organizativa de la Universidad Luis Vargas Torres De Esmeraldas.



Fuente: (utelvt.edu.ec)

Principios metodológicos del estudio

La metodología empleada en el desarrollo de la investigación es documental, de tipo descriptiva con diseño no experimental.

La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, críticas e interpretación de datos secundarios, es decir los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas (Arias, 2012).

El nivel de investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho o fenómeno con el fin de establecer su estructura o comportamiento (Aparicio et al, 2017). En un concepto un poco más amplio se destaca lo indicado por (Sabino, 1986), quien describe que la investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica

en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. El diseño experimental según lo indicado por (Palella & Martins, 2010), es que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan e su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen

Analizando las teorías expuestas anteriormente, se enmarca el estudio de investigación en una metodología documental, de tipo descriptiva con diseño no experimental, que busca analizar y describir la importancia del uso de las TIC, en los procesos administrativos de la Universidad Luis Vargas Torres De Esmeraldas, para ello se desarrolla una investigación y documentación de referentes teóricos que permitan alcanzar el objetivo planteado en la investigación, sin la manipulación intencional de las variables presentes en la investigación.

Análisis y discusión de resultados.

Los hallazgos teóricos respecto a nuestras variables de investigación fueron los siguientes:

Tabla 1: Años y Autores

Autor / Año	
(Baena, 2019)	Las tecnologías de la información y la comunicación engloban aquellas herramientas, programas, prácticas y recursos tecnológicos que facilitan el acceso, la transmisión, procesamiento y gestión de la información.
(Vinueza & Simbaña, 2017)	Las TIC tienen un papel fundamental porque proporcionan una herramienta rápida y eficaz para adquirir nuevas competencias tecnológicas, pues, se ha demostrado que son necesarias para enfrentar al mundo laboral.
(Bardales, 2018)	Las Tecnologías de la Información y la Comunicación constituyen el conjunto convergente de tecnologías de la microelectrónica, la informática, hardware y software y las telecomunicaciones; y tienen la peculiaridad de posibilitar la generación, el almacenamiento, el procesamiento y la transmisión de la información.
(Gonzalez M. , 2016)	Las TIC son el conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones, en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética.
(Vargas, 2017)	La incorporación de las TIC en el ámbito universitario puede resultar un elemento clave para mejorar la competitividad.

(Cornejo, 2018)	La Administración es una de las ciencias básicas en la historia de la humanidad, gracias a ella se han generado cientos de avances administrativos, tecnológicos y organizacionales, que han facilitado la generación de empresas y los avances más importantes en el desarrollo humano.
(Mora, 2018)	El proceso administrativo es un conjunto de actividades o tareas para cumplir objetivos a corto y a largo plazo.
(Chiavenato, 1999)	El proceso administrativo es la interrelación de funciones con un fin y plazo determinado para un óptimo uso de recursos, ya sean humanos, materiales, financieros, tecnológicos, entre otros. Las funciones o etapas de las que consta el proceso administrativo son: Planear, organizar, dirigir y controlar.
(Bardales, 2018)	El proceso administrativo es “la secuencia de pasos o conjunto de actividades que se deben realizar en una empresa para lograr que la misión y objetivos se cumplan”.
(Saavedra, 2017)	Las Tecnologías de la Información y la Comunicación han transformado nuestra manera de trabajar y gestionar recursos.
(Gonzalez e. a., 2020)	Mediante la aplicación de las TIC´s se facilita tanto el captar el dato en el lugar y el momento que este se genere, como acceder a la información dónde y cuándo se precise, además permiten integrar y controlar actividades.
(Quiroga, 2019)	La importancia del proceso administrativo radica en el buen uso de los recursos de la compañía y la previsión de posibles fenómenos futuros, esto con la finalidad de garantizar la existencia y la superación corporativa.

El uso de la tecnología de la información y comunicación en los procesos administrativos de la Universidad Luis Vargas Torres De Esmeraldas es de suma relevancia, la implementación de la tecnología en las áreas de trabajo ha surgido como técnica de innovación y estrategias de funcionamiento, en virtud de ejecutar las actividades designadas en las áreas administrativas de forma ordenada y concurrente, con la finalidad de garantizar eficiencia en la ejecución de las funciones que lleven a cumplir los objetivos planteados en la institución.

Conclusión

La Universidad Luis Vargas Torres De Esmeraldas es una institución educativa que pretende formar profesionales integrales, críticos, propositivos y humanistas, mediante un proceso educativo actual, articulado entre la docencia, la investigación y la vinculación con la sociedad, para el desarrollo sostenible de la sociedad, basados en la construcción adecuada de la cultura universal y ancestral ecuatoriana, la ciencia y la tecnología. Para poder mantener el desempeño y

el funcionamiento de sus funciones, es necesario desarrolla actividades administrativas que permitan cumplir con normalidad las ejecuciones en materia educativa, y la implementación de las tecnologías de información y comunicación promueven la ejecución ordenada de los procedimientos administrativos que se llevan a cabo dentro de la institución.

Las técnicas de información y comunicación son herramientas tecnológicas que promueven y garantiza un trabajo efectivo dentro de las aéreas administrativas de las organizaciones, y en virtud de la Universidad Luis Vargas Torres De Esmeraldas, es una herramienta importante para la ejecución de las actividades. Para finalizar, se recomienda mantener los procesos de innovación en las herramientas empleadas en las áreas administrativas, en virtud de garantizar y promover el funcionamiento efectivo de las ejecuciones de las actividades internas en la Universidad Luis Vargas Torres.

Referencias

1. Aguilera et al. (2015). Efectividad de las TIC en los procesos administrativos de las Pyme de Santiago de Cali / Colombia. Gerenc. Tecnol. Inform. | Vol. 14 | N° 40 , 17-30.
2. Aparicio et al. (2017). Metodología de la investigación. Venezuela: UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA recuperado de <http://saber.ucv.ve/bitstream/10872/19647/1/METODOLOGIA%20DE%20INVESTIGACION%20C3%93N%20TALLER%20I.pdf>.
3. Arias, F. (2012). Proyecto de Investigación, Introducción a la metodología científica. Caracas - Venezuela: Episteme.
4. Baena, M. (27 de Noviembre de 2019). La importancia de las TICs en la educación. Recuperado el 26 de Marzo de 2021, de <https://www.flup.es/importancia-tics-educacion/>
5. Bardales, C. (2018). PROPUESTA DEL USO DE LAS TIC PARA MEJORAR LA EFECTIVIDAD DE LOS PROCESOS DEL AREA DE ADMINISTRACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE CARQUÍN-HUACHO. Pimentel / Perú: Universidad Señor de Sipán.
6. Chen, C. (05 de Mayo de 2019). Ciencias de la Comunicación por la Universidad de las Américas,. Recuperado el 26 de Marzo de 2021, de <https://www.significados.com/tic/>
7. Chiavenato, I. (1999). Administración de recursos humanos. Recuperado de <http://www.ucipfg.com/repositorio/maes/maes-08/unidades->

- aprendizaje/administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20c
hiavenato.pdf.
8. Claro.com. (23 de Mayo de 2019). Recuperado el 26 de Marzo de 2021, de <https://www.claro.com.co/institucional/que-son-las-tic/>
 9. Cornejo, D. (14 de Febrero de 2018). Gestion.org. Recuperado el 28 de Marzo de 2021, de ¿Qué es la Administración? Descubre sus orígenes y cómo se aplica en las empresas del siglo XXI: <https://www.gestion.org/que-es-la-administracion/>
 10. Gonzalez, e. a. (2020). Influencia de las TIC en el proceso administrativo. Revista Científica de FAREM-Estelí / ISSN: 2305-5790 , <https://doi.org/10.5377/farem.v0i33.9608>.
 11. Gonzalez, M. (2016). LAS TIC EN LA ADMINISTRACIÓN UNIVERSITARIA. Mar del Plata: UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA.
 12. Mora, N. (2018). APLICACIÓN E INTEGRACIÓN DE MERCADO EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL ALMACÉN JE PINOS. Machala: Universidad Técnica de Machala.
 13. Palella & Martins, F. (2010). Metodología de la Investigación. Caracas / Venezuela: FEDUPEL.
 14. Peña, M. (2012). USO DE TIC EN ESCUELAS PÚBLICAS DE ECUADOR: ANÁLISIS, REFLEXIONES Y VALORACIONES . Revista Electrónica de Tecnología Educativa , 01-16.
 15. Quiroa, M. (2020). Economipedia. Recuperado el 28 de Marzo de 2021, de Administración: <https://economipedia.com/definiciones/administracion.html>
 16. Quiroga, F. (19 de Abril de 2019). El Proceso Administrativo y sus Etapas. Recuperado el 28 de Marzo de 2021, de Tu Economía Fácil: <https://tueconomiafacil.com/que-es-el-proceso-administrativo-y-cuales-son-sus-etapas/>
 17. Saavedra, L. (2017). LAS TIC EN EL CAMPO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EMPRESARIAL. Ciencia, Tecnología y Salud , 107-112.
 18. Sabino, C. (1986). El proceso de la Investigación. Caracas: recuperado de https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/el-proceso-de-investigacion_carlos-sabino.pdf.

19. Sarmiento & Alvarez, E. (2020). Implementación de la Tecnología de la Información y Comunicación TIC en la Gestión Administrativa de la Empresa Fenoco S.A para la Sostenibilidad. Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD.
20. utelvt.edu.ec. (s.f.). Recuperado el 28 de Marzo de 2021, de <https://utelvt.edu.ec/sitioweb/images/Articulos/ORGRANIGRAMA.png>
21. Vargas, S. (2017). MODELO DE GOBIERNO DE TI COMO APOYO A LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS: CASO UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS. MANIZALES / COLOMBIA: UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA.
22. Vinuesa & Simbaña, V. (2017). Impacto de las TIC en la Educación Superior en el Ecuador. Revista Publicando, 4 No 11. (1). , 355-368. ISSN 1390-9304.

© 2020 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>)