

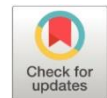


Las tics en la gestión de los procesos administrativos en los establecimientos de educación media

Tics in the management of administrative processes in media education establishments

- ¹ Rodolfo Moisés Espinosa Tigre  <https://orcid.org/0000-0003-0681-5764>
Maestría en Administración de Empresas con mención en Dirección y Gestión de Proyectos, Universidad Católica de Cuenca-Ecuador.
respinozat@ucacue.edu.ec
- ² Patricio Fernando Cevallos Jiménez  <https://orcid.org/0000-0001-6480-2270>
Maestría en Administración de Empresas con mención en Dirección y Gestión de Proyectos, Universidad Católica de Cuenca-Ecuador.
fernando.cevallos@ucacue.edu.ec



Artículo de Investigación Científica y Tecnológica

Enviado: 06/06/2022

Revisado: 11/07/2022

Aceptado: 08/08/2022

Publicado: 26/08/2022

DOI: <https://doi.org/10.33262/ap.v4i3.259>

Cítese:

Espinosa Tigre, R. M., & Cevallos Jiménez, P. F. (2022). Las tics en la gestión de los procesos administrativos en los establecimientos de educación media . AlfaPublicaciones, 4(3), 245–265. <https://doi.org/10.33262/ap.v4i3.259>



ALFA PUBLICACIONES, es una revista multidisciplinar, **trimestral**, que se publicará en soporte electrónico tiene como **misión** contribuir a la formación de profesionales competentes con visión humanística y crítica que sean capaces de exponer sus resultados investigativos y científicos en la misma medida que se promueva mediante su intervención cambios positivos en la sociedad. <https://alfapublicaciones.com>



La revista es editada por la Editorial Ciencia Digital (Editorial de prestigio registrada en la Cámara Ecuatoriana de Libro con No de Afiliación 663) www.celibro.org.ec



Esta revista está protegida bajo una licencia Creative Commons Attribution Non Commercial No Derivatives 4.0 International. Copia de la licencia: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Palabras claves:

Tics; Procesos
Administrativos;
Manejo de Base
de Datos; Canales
de Comunicación;
Trabajo en
Equipo;
Orientadas al
Cliente;
Conocimiento
Digital.

Keywords: Tics;
Administrative
processes;
Database
management;
Communication

Resumen

Introducción. El incremento de las Tics requiere cambios e innovaciones en procesos, que permitan alcanzar metas y objetivos institucionales, el uso de internet ha permitido posesionarse y ganar niveles competitivos a empresas y organizaciones, el personal administrativo debe asumir un rol comprometido en el servicio y atención al cliente. La falta de profesionales con perfiles y capacidades excepcionales, se ve limitado en especial por la falta de conocimiento y habilidades en Tics, afectando así el cumplimiento de su labor en relación a los clientes. Estudios similares señalan que las tecnologías de la información y comunicación se relacionan directamente con la gestión administrativa. **Objetivo.** Determinar la incidencia del uso de las Tics en la gestión de los procesos administrativos del personal que labora en los establecimientos de educación media en el cantón Morona provincia de Morona Santiago. **Metodología.** La investigación fue de tipo exploratorio cuasi experimental con una metodología de tipo bibliográfica-documental, por la utilización de diferentes fuentes teóricas, la documentación de los hallazgos y de campo por la recopilación de datos estadísticos, se usó una encuesta con preguntas en escala de Likert agrupadas en cinco dimensiones de acuerdo a las variables de estudio, en base al universo se determinó la muestra de 52 personas involucradas en la investigación, con un nivel de confianza del 95% y de significancia del 5%. Para la interpretación de datos y determinación de los coeficientes de correlación de Pearson se utilizó el software estadístico SPSS. **Resultados.** Del análisis estadístico, dio que las Tics y los procesos administrativos están correlacionados significativamente en un nivel de 0,781 de acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson. **Conclusión.** Se acepta la hipótesis de estudio que las Tics inciden en los procesos administrativos en los establecimientos de educación media.

Abstract

Introduction. The Tics increase has required changes and innovations in processes for achieving institutional goals and objectives. Internet use has allowed companies and organizations to take possession and gain competitive levels. The administrative staff must assume a committed role in the service

channels;
Teamwork;
Customer
Oriented; Digital
Knowledge.

and pay attention to the client. The lack of professionals with unique profiles and abilities is limited in particular by the lack of knowledge and skills in Tics, thus affecting the fulfilment of their work. Similar studies indicate that information and communication technologies directly related to administrative management. **Objectives.** To determine the incidence of Tics, use in the direction of the administrative processes of the personnel who work in the secondary education establishments in Morona, Morona Santiago province **Methodology.** The research was of a quasi-experimental exploratory type with bibliographic-documentary methods. Using different theoretical sources allows the collection of data from the documents and the field, which helped to collect the statistical data using a survey with Likert scale questions in groups of five according to the study's variables. Based on the universe, 52 people were considered in the research, giving a 95% confidence level of 95% and a 5% significance level. The SPSS statistical software was used to interpret the data and determine the Pearson correlation coefficients to analyze the data and determine Pearson's correlation coefficients. **Results.** According to Pearson's correlation coefficient, the statistical analysis found that Tics and administrative processes are significantly correlated at 0.781. **Conclusion.** The study hypothesis that Tics affect administrative processes in secondary education establishments is accepted.

Introducción

El desarrollo de la investigación en base al estudio de las tecnologías de la información y comunicación, se dimensionó esta variable en cinco ámbitos: El manejo de Base de Datos, el uso de Canales de Comunicación, el Trabajo en Equipo, Herramientas Orientadas al Cliente y el Conocimiento Digital.

Las empresas y organizaciones, así como, los establecimientos de educación media, están directamente relacionadas con el manejo de clientes, por lo que se requiere de profesionales con perfil y capacidades excepcionales en la gestión y manejo de procesos administrativos, es lamentable que este aspecto se vea limitado por la falta de conocimiento y habilidades en el uso de las Tics, repercutiendo en el cumplimiento de funciones laborales a la vez perjudicando, la factibilidad de trabajo implicando la pérdida

de recursos que afectan posteriormente a la institución. Ruiz et al. (2018) cito a Ponce et al. (2016) (p. 114)

De acuerdo al estudio similar de Caro (2018), en el que señala que “las tecnologías de la información y comunicación se relacionan con la gestión administrativa de los docentes y trabajadores administrativos”, en el estudio utiliza una metodología no experimental de tipo transversal correlacional, con una muestra de 70, dando como resultado la aceptación de la hipótesis con un coeficiente de correlación de Sperman de 0,745.

Manejo de Bases de Datos

Con respecto a la gestión de la información, Bustelo y Amarilla, (2001) menciona que: “es el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar adecuadamente la información producida, recibida o retenida por cualquier organización en el desarrollo de sus actividades”, habilidades que deben generar el personal que labora dentro de la empresa.

Con la abundancia de datos e información que se maneja en las diferentes áreas dentro de la empresa es necesario gestionar la información mediante un gestor de base de datos, según Marqués (2011) lo define una Base de Datos (BD) como: “conjunto de datos almacenados en memoria externa que están organizados mediante una estructura de datos. Cada base de datos ha sido diseñada para satisfacer los requisitos de información de una empresa u otro tipo de organización”.

El personal que labora en la empresa deberá contar con habilidades para el acceso controlado a la base de datos implementando: seguridades y privilegios de usuarios, velar por la integridad y consistencia de los datos, dar de alta nuevos usuarios y bloqueo de otros, posibilidad de recuperación de la información ante fallos, comprender la estructura del sistema de gestión de BD. (Marqués, 2011).

Manejo de canales de comunicación

El uso de la información es imprescindible en todo los ámbitos y áreas donde se desenvuelve el ser humano, por ellos está juega un papel importantísimo en cuanto al liderazgo económico de un país, empresas o personas. Ureña y Murillo, (2017) recalca la importancia de la información: “énfasis no solo en su creación y uso, sino también en su difusión; de allí la importancia de las tecnologías de información y comunicación”.

Los medios de difusión que empleaban recursos clásicos se han combinado en ambientes virtuales tecnológicos, que les ha permitido innovar la comunicación logrando eficiencia, rapidez, se pueda difundir de mejor manera, dentro de estos medios sobresalen las redes sociales que se han convertido en un instrumento promocional para diferentes asociaciones con fines propios o comunes, la utilización de

las redes sociales ha tenido un realce importante como canal de divulgación (Urizar y Román, 2017).

Han emergido distintos tipos de redes sociales, tanto en la esfera social como en lo empresarial, con fines e interés específicos o de negocio, teniendo como objeto general lograr una comunicación clara y eficaz. Al respecto, Urizar y Román (2017) menciona que:

El término redes sociales describe un sinnúmero de espacios virtuales que tienen como una de sus características esenciales brindar a los usuarios la posibilidad de crear grandes comunidades, con miembros de lugares y culturas diversas, facilitando la interacción constante entre ellos, incluso entre personas de lugares muy distantes entre sí. La mayoría de los lectores han de estar familiarizados con Facebook, Twitter e Instagram, entre otras. (p.1)

Al respecto sobre la comunicación y divulgación mediante redes sociales, Ledo y Mujica (2018) menciona que: “La comunicación y la colaboración científica presentan una evolución paradigmática, que va desde publicaciones impresas hasta electrónicas, donde las redes sociales científicas ganan cada vez mayor espacio como canales de divulgación.” (p.244)

Trabajo colaborativo

El trabajo colaborativo se puede realizar mediante herramientas en línea que facilitan la comunicación entre todos los miembros del equipo, sin importar las distancias o circunstancias de cada individuo que conforma el equipo, la presencialidad, el tiempo, distancias, no son impedimentos para lograr compartir o implementar nuevas ideas o solución a problemas (Bizneo, 2020).

El trabajo en equipo ha sido de muchos años atrás técnica que ha permitido generar soluciones a problemas y conflictos, sin embargo, con el advenimiento de la tecnología, el enfoque de este tipo de trabajo ha cambiado, eliminando muchas barreras que anteriormente eran impedimentos. Gómez y School, (2017)

Según Barrera et al., (2010) y Universia.net, (2020) coinciden en que el trabajo colaborativo no requiere de reuniones periódicas coordinadas en tiempo y espacio gracias a las oportunidades que ofrecen las TICS, la comunidad en línea (aplicaciones en línea) brinda oportunidades para la socialización e intercambios personales de información simplificando los procesos permitiendo de esta manera aumentar la propagación de los resultados.

Orientadas al Cliente

El servicio al cliente es considerado como un conjunto de acciones que se debe priorizar en las instituciones, independientemente si esta, es de servicio, producción, comercialización u otra, en repetidas ocasiones los consumidores protestan por el servicio que ofrecen los profesionales que laboran en estos espacios, insinuando que su atención generalmente no es la adecuada, la desatención que brindan suele ser desagradable e inapropiada.

Dada esta realidad es necesario la implementación de sistemas tecnológicos que van de la mano con habilidades del personal que labora, lo que conlleva que, durante la selección de los aspirantes a incorporarse a los cargos, se tenga que valorar las habilidades, destrezas y las aptitudes que más se acoplen al cargo, pero también, aquellas particularidades que demuestran la prestación de un buen servicio al cliente. Vasquez et al., (2020)

El marketing y una óptima gestión están estrechamente ligadas para lograr el éxito empresarial, lo que conlleva mantener personal que este altamente capacitado y con responsabilidad de asumir y resolver las necesidades insatisfechas del cliente, teniendo en cuenta que los negocios se encuentran en constante desarrollo y cambios, en mercados mayormente insatisfechos, donde la competencia cada vez es más agresiva, obligando a un mejor régimen y entendimientos en diferentes zonas del actuar empresarial. Cadena y Andrés, (2020)

En la actualidad vivimos desorientados por la gran velocidad en la que se producen cambios cada día en el desarrollo y mejoramiento de todas las áreas digitales posibles, es por esto que se requieren profesionales con habilidades y capacidades como lo indica Purita, (2017), que debería estar orientadas al cliente: Vigilar constantemente a los principales usuarios y su actividad, investigar a los consumidores para saber comportamiento del mercado, dar uso a la red para ver sobre las necesidades de hoy en día y conocer los potenciales de los usuarios, crear mecanismos que faciliten la comunicación con los consumidores y usuarios. Todas estas a través de medios digitales.

Conocimiento Digital

En el campo laboral, contar con habilidades digitales avanzadas permiten estar acorde a los avances continuos en tecnología, plataformas y dispositivos digitales, considerando la naturaleza dinámica de los diferentes ambientes de trabajo, además del fuerte aumento de los trabajadores por cuenta propia, la población económicamente activa y los cambios estructurales que generan un mayor impacto en futuros empleos. Coward y Fellows, (2018)

Según Coward y Fellows, (2018), las habilidades digitales básicas nos permiten funcionar en una sociedad mínima. Estas son habilidades básicas para realizar tareas sencillas, y existe un consenso cada vez mayor de que las funciones numéricas básicas corresponden a la alfabetización digital, a igual grado que la alfabetización y los conceptos matemáticos habituales.

Para Rodríguez-Alayo y Cabell-Rosales (2021), las habilidades intermedias es el uso de métodos digitales de manera más explicativa y gratificante, con el potencial de valorar tecnologías de manera crítica o crear contenido, habilidades que facilitan el ingreso inmediato a la fuerza laboral de acuerdo a los requerimientos para cumplir con las funciones del cargo en el trabajo, como la publicidad electrónica, el diseño digital y el marketing.

Siendo estas habilidades en su mayoría consideradas como conocimientos genéricos, lo que significa que sus campos pueden preparar a los individuos para una extensa escala de trabajos analógicos para ser personas mezcladas y empleados productores.

Para Rodríguez-Alayo y Cabell-Rosales (2021) las habilidades avanzadas son conocimientos requeridos por los expertos en tecnologías. A nivel mundial, demasiados puestos de trabajo requerirán destrezas digitales desarrolladas en los próximos años, en áreas específicas como inteligencia artificial, big data, sistematización, ciberespacio y mejora de estudios inalámbricos, dadas estas necesidades específicas muchos empleadores se quejan de que no pueden encontrar empleados con las habilidades necesarias.

En la investigación efectuada por Torres-López et al., (2018) menciona que “el mundo empresarial demanda contar con personal apto, sobre todo cuando la producción se organiza en proyectos”, se hace uso de técnicas, modelos y métodos relacionados en un área específica de las tics como es el de la inteligencia artificial. Como resultado se propone un modelo para la evaluación de las habilidades y destrezas, del personal que labora y se vio involucrado en la investigación, evaluación a través del uso de indicadores y técnicas que determinen cuáles son las actividades que deberán cumplirse en la gestión de los procesos administrativos.

Productividad y Calidad

La productividad tiene éxito cuando existe una relación entre la producción total y el recurso utilizado. Se puede lograr un nivel de productividad una vez que se usan los componentes apropiados, se desarrollan los productos y se desarrollan los servicios, atendiendo las necesidades del cliente, que es una estrategia competente para una empresa, porque si no se cumplen los estándares de productividad, no hay oportunidad de dar una ventaja competitiva a un producto o servicio. Fontalvo Herrera et al., (2018)

La productividad en sí es el resultado de una organización que trabaja basándose en la calidad, teniendo en cuenta los aspectos organizativos, motivacionales y técnicos de los recursos humanos, contribuyendo así al desarrollo de la sociedad, según la Comisión de Calidad y Productividad Empresarial, atendiendo las necesidades de nuestros clientes y la economía nacional. López y Peláez, (2013)

La calidad suele ser un conjunto de características de una entidad, como un producto, un proceso, una persona o un sistema, que satisface necesidades explícitas, evita o elimina problemas potenciales y proporciona un entorno que se adapta a las necesidades del cliente. Carro y Gonzáles (2012)

De acuerdo con la literatura de control, los intereses de los gerentes se centran en cómo lograr la máxima ganancia económica, lo que ha ocasionado un conflicto entre la calidad del trabajo y la productividad, se espera que la mejora en la calidad del trabajo afecte la productividad. En áreas de industrias donde los robots ahora están reemplazando a los trabajadores, la productividad del capital y otros recursos es una preocupación mucho mayor que la productividad del trabajo.

La Planificación y Control

La planificación del capital humano es necesaria y sobre todo el primer paso del proceso administrativo, que se basa en una acción a seguir, donde se analizan experiencias de planes y programas, se establece principios, secuencias de varias operaciones, la determinación límite para realizar los objetivos Lira, (2006)

Las acciones de la planificación según Bojórquez y Pérez, (2013) son: Análisis y definición de propósitos y estrategias a seguir, implantar o elaborar procedimientos y métodos para llevar a cabo los mismos, gestionar el plan para lograr objetivos, anticipar los problemas a futuro.

Las Tics se han desarrollado gracias a las organizaciones con mayor énfasis en las áreas donde se encuentra el talento humano, quienes deberán desempeñar sus habilidades e inteligencia mejorando los niveles de productividad, así como también la competitividad. Según Zabaleta de Armas et al., (2016) menciona que “esto es fundamental para una empresa que para el recurso humano donde el producto sea fácil y exequible el potencial”. En cambio, según Sainz de Vicuña, (2018) “el aprovechamiento de la información es la base fundamental para la competitividad”.

El control interno está estrechamente vinculado con la administración, organización de los recursos con los que cuenta la empresa u organización, para su correcto funcionamiento, operación y gestión de sus actividades, en búsqueda de conseguir sus objetivos planteados dentro de su planificación, independientemente de su tamaño, condición y actividad económica a la que se dedica Casal, (2004)

La función de control se define como la fase de proceso administrativo que se da como una actividad organizada dentro de límites tolerables, con expectativas a obtener una mejor organización, gestión de los procesos y actividades que involucran el quehacer de la empresa, el control puede estar de manera explícita o implícita, en coordinación de los planes normas de actuación o procedimientos. Por medio del control interno de directivas de la empresa se puede organizar, controlar, coordinar con los empleados, vigilando el correcto funcionamiento apoyado en las TICS. Casal (2004)

La dirección

Las habilidades directivas son características que permiten gestionar a una empresa, un administrador es el encargado de realizar varias tareas que empiezan desde archivar información, negociar, responder inquietudes, presentar informes y mantener funciones de organización, debe contar con habilidades que permitan administrar y direccionar la empresa en busca de conseguir los objetivos planteados, para esto cuentan con herramientas tecnológicas de apoyo a su gestión optimizando recursos y el tiempo en los procesos. González Ochoa et al., (2020)

Las Tics resultan de gran importancia, puesto que ayuda a la creación de base de datos dentro de la empresa, las cuales ayudan a tomar decisiones y proyecciones a futuro, al igual que en muchas otras áreas, permite las labores de varios empleados y el incremento de las organizaciones. La tecnología ha conllevado a que el administrador logre cumplir su trabajo de forma eficaz, a la vez que reduce precios y optimiza recursos. La primordial funcionalidad de la informática en gestión es la simplificación de labores efectuando las tareas más sencillas y suprimiendo pasos que no son necesarios. (Euroinnova Business, 2020)

Dentro del proceso administrativo encontramos la integración, la cual fortalece las distintas formas de trabajo. Se define como integración a la satisfacción de “las necesidades de la empresa, eligiendo, combinando, y armonizando diferentes elementos con el propósito de hacernos llegar los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos” (González, 2014) en la mejor calidad que sea posible. Esto nos da a entender que la empresa va a potencializar su modo de trabajo, con recursos óptimos que permitan satisfacer las necesidades que esta tenga, para que haya más productividad.

Desde las definiciones y teorías revisadas en las diferentes fuentes bibliográficas de Iso diferentes autores que han publicado en bases de datos científicas, de alto reconocimiento han permitido fundamentar las bases teóricas que permiten alcanzar el objetivo de la investigación que fue el de determinar la incidencia de las Tics en la gestión de los procesos administrativos en los planteles de educación media en los establecimientos educativos del cantón Morona provincia de Morona Santiago – Ecuador.

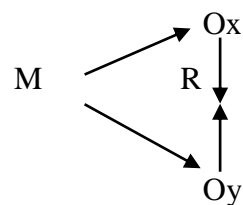
Metodología

La investigación se manejó con un enfoque cuantitativo, pues se manejaron datos numéricos tomados de los elementos que conformaron la muestra de estudio, es de tipo descriptiva, pues se explicó a base de estudios, las principales características y propiedades del fenómeno de estudio que se analizó, describiendo las tendencias de una población. Hernández et al, (2014). Además de manejar un diseño no experimental, debido a que se trabajó en relación con los datos recopilados de la encuesta aplicada.

La técnica que se usó es de tipo bibliográfica-documental, bibliográfica para poder fundamentar las diferentes teorías y definiciones se recurrió a las fuentes de bases de datos científicas donde se fundamentó las teorías y definiciones de las variables de estudio, fue documental porque se documentó los hallazgos científicos de los documentos científicos que se utilizaran, además del análisis estadístico de los resultados de estudio,

Para la recuperación de los datos se estructuró una encuesta que permitió identificar los principales indicadores que permitieron comprender de mejor manera las variables de estudio, las preguntas están basadas en la escala de Likert, contextualizada en dos partes la una con las preguntas de la variable X, la otra parte con las preguntas de la variable Y, se estructuraron igual número de preguntas para estas dos siendo en total 40 preguntas de acuerdo a la contextualización de las variables desarrolladas en el marco teórico. Para la validación del cuestionario para las encuestas y análisis de hipótesis y correlación se empleó el software estadístico SPSS.

Las variables están interrelacionadas bajo el siguiente esquema estadístico:



Datos:

M = Representa la muestra de estudio

Ox = Representa a la variable Tecnologías e la información comunicación.

Oy = Representa a la variable gestión administrativa

R = Indica el grado de correlación entre ambas variables.

Para determinar la población y muestra, según lo que menciona (Hernández-Sampieri et al., 2017) la población es de acuerdo al grupo de elementos totales que conforman el universo de estudio de acuerdo a determinadas especificaciones o características y la

muestra el grupo de elementos que representan a la población los mismos que debe ser seleccionado cuidadosamente por los criterios de sectorización, delimitación de tal forma que los elementos de la muestra sean valores representativos.

La población de estudio estuvo por los establecimientos de educación media del Cantón Morona que en este caso fueron diez, los elementos de estudio dentro de estos establecimientos fueron el personal administrativo y los directivos que cumplen funciones de carácter ejecutivo y administrativo que sumaron un total 60 personas.

Para determinar la muestra, se utilizó un muestreo aleatorio simple, la fórmula estadística que se utilizó fue la de poblaciones finitas, con un nivel de confianza de 95% y de significancia del 5%, además de un 5% de margen de error, dando como resultado 52 encuestados.

La fiabilidad de la encuesta se basó en una prueba piloto a un determinado número de personas que manejan procesos administrativos, según menciona Ponce y Pasco, (2015), el instrumento tiene fiabilidad cuando se ha probado que las respuestas tienden a ser las mismas aplicadas a diferentes individuos.

Esta validación se dio por el método de Alpha de Cronbach, siendo de 0,986 de confiabilidad del instrumento valores que se encuentra en el rango de -1 hasta 1, además se realizó el análisis de la importancia de cada una de las preguntas, determinándose que todas las preguntas tenían una importancia muy significativa y que no se podía mejorar más este nivel de confiabilidad.

Resultados y discusión

El análisis de resultados se basa en un análisis correlacional, para esto se debe comprender que es el coeficiente de correlación de Pearson, de acuerdo a (Hernández Sampieri et al., 2014) explica que es uno de los mejores métodos estadísticos para describir las relaciones existente entre una o más variables, de tipo parentético y el comportamiento de los datos tienden a tener una distribución normal, además se considera el coeficiente de correlación puede estar desde -1 a +1.

Para la aceptación de la incidencia que se dan entre las variables de estudio se tomara en cuenta este coeficiente de correlación, conjuntamente con el valor P y el nivel de significancia que devuelva el software estadístico SPSS, que de acuerdo a (Hernández Sampieri et al., 2014), P deberá ser menor que el nivel de significancia de 0,05 cuando se trabaja con un nivel de confianza del 95% y $P < 0,01$, cuando el nivel de confianza es de 99%.

Teniendo presente los conceptos teóricos del proceso estadístico para la interpretación de un modelo correlacional, se procede a comprobar la hipótesis de estudio que fue:

H0 = Las Tics inciden en el proceso administrativo.

H1 = Las Tics NO inciden en el proceso administrativo

Tabla 1

Correlación: Las Tics & Procesos Administrativos

Correlaciones		Las Tics	Procesos Administrativos
Las Tics	Correlación de Pearson	1	,781**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	52	52
Procesos Administrativos	Correlación de Pearson	,781**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	52	52

** Correlaciones

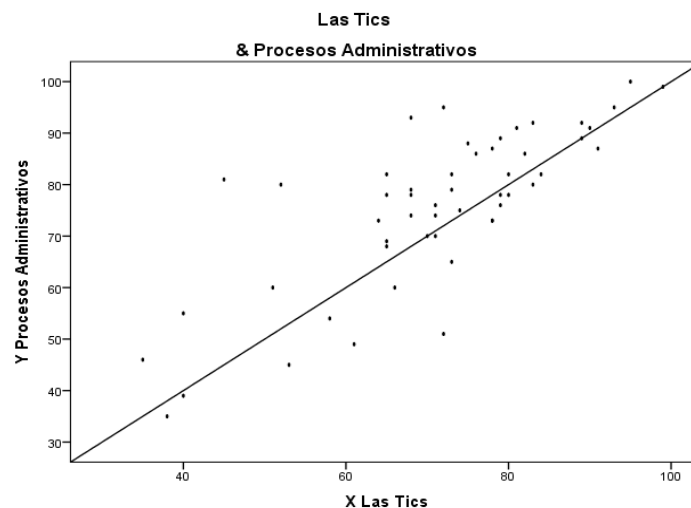
Nota: La tabla presenta la correlación de las variables de investigación

Fuente: Elaboración Propia (2022).

El nivel de correlación de acuerdo a los datos obtenidos se encuentra en un nivel de correlación positiva considerable, pues esta es de 0,781 tal como se aprecia en la tabla 1 y figura 1, pudiendo concluir que las variables Tics y los Proceso administrativos correlacionan significativamente en el nivel de Sig.=0,000, que es inferior a 0,01.

Figura 1

Correlación lineal de variables de estudio



Nota: El gráfico representa la correlación lineal de las variables de investigación

Fuente: Elaboración Propia (2022).

De acuerdo a los resultados se procede a validar la hipótesis de estudio H0, la cual manifiesta que el uso de las Tics en todas sus dimensiones, las cuales fueron: Manejo de Base de Datos, Trabajo Colaborativo, Orientadas a Cliente, Conocimiento Digital, Canales de Comunicación, mejoran la gestión de los procesos del personal administrativos, en los establecimientos de educación media, gestión de los procesos administrativos tales como: Planificación, Control, Productividad, Calidad y Control. Todas estas fueron sustentadas desde el marco teórico y respaldadas mediante el proceso estadístico.

Una vez determinada la correlación existente entre las dos variables de estudio, se procede a ver cómo estas están correlacionadas a nivel interno de acuerdo a las dimensiones de las Tics frente a los procesos administrativos detallados en el estudio.

Dimensión 1: El manejo de Base de Datos & Procesos Administrativos

Tabla 2

Correlación: manejo de base de datos & Procesos Administrativos

Correlaciones		Dimensión 1 Manejo de Base de Datos	Procesos Administrativos
Dimensión 1 Manejo de Base de Datos	Correlación de Pearson	1	,577**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	52	52
Procesos Administrativos	Correlación de Pearson	,577**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	52	52

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

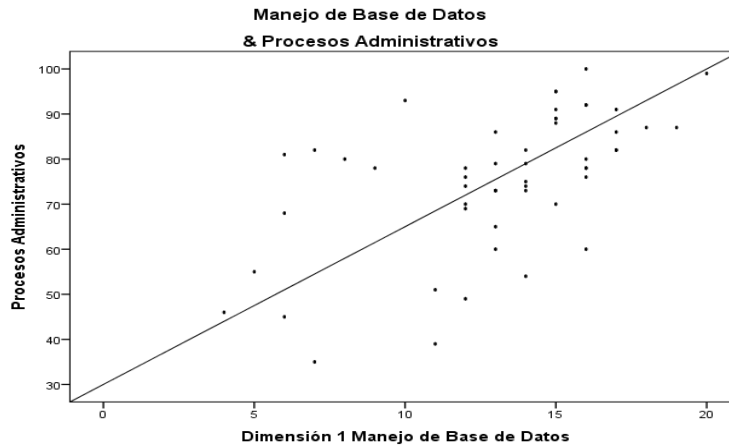
Nota: La tabla presenta la correlación de la dimensión 1, el manejo de base de datos, perteneciente a la variable X las Tics & los procesos administrativos

Fuente: Elaboración Propia (2022).

El nivel de correlación de acuerdo a los datos obtenidos se encuentra en un nivel de correlación positiva media de 0,577 como se observa en la tabla 2 y figura 2 que contribuye a la correlación general de 0,781, pudiendo concluir que la dimensión manejo de base de datos perteneciente a la variable Tics y los Proceso administrativos correlacionan significativamente en el nivel de Sig.=0,000, que es inferior a 0,01.

Figura 2

Correlación: Manejo de Base de Datos & Procesos Administrativos



Nota: El gráfico representa la correlación de la dimensión 1, el manejo de base de datos, perteneciente a la variable X las Tics & los procesos administrativos

Fuente: Elaboración Propia (2022).

Dimensión 2: Canales de Comunicación & Procesos Administrativos

Tabla 3

Correlación: Canales de Comunicación & Procesos Administrativos

Correlaciones		Dimensión 2 Canales de Comunicación	Procesos Administrativos
Dimensión 2 Canales de Comunicación	Correlación de Pearson	1	,692**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	52	52
Procesos Administrativos	Correlación de Pearson	,692**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	52	52

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: La tabla presenta la correlación de la dimensión 2, canales de comunicación perteneciente a la variable X las Tics & los procesos administrativos

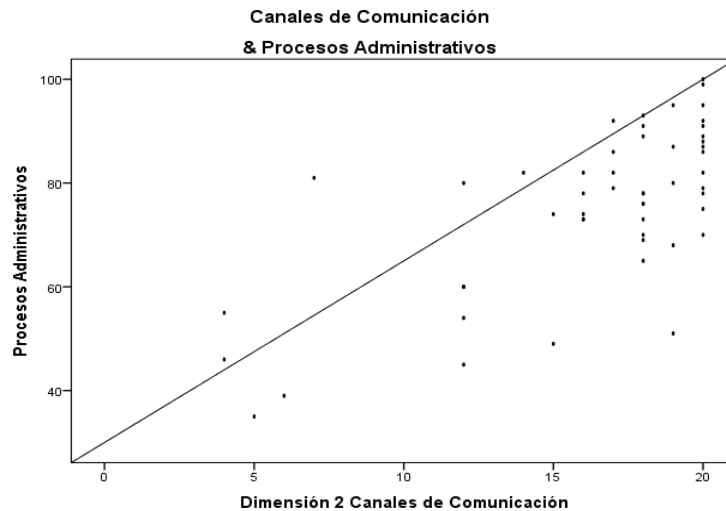
Fuente: Elaboración Propia (2022).

El nivel de correlación de acuerdo a los datos obtenidos se encuentra en un nivel de correlación positiva media de 0,692 como se observa en la tabla 3 y figura 3, que contribuye a la correlación general de 0,781, pudiendo concluir que la dimensión sobre el uso de los canales de comunicación, perteneciente a la variable Tics y los Proceso

administrativos correlacionan significativamente en el nivel de Sig.=0,000, que es inferior a 0,01.

Figura 3

Correlación: Canales de Comunicación & Procesos Administrativos



Nota: El gráfico representa la correlación de la dimensión 2, canales de comunicación perteneciente a la variable X las Tics & los procesos administrativos.

Fuente: Elaboración Propia (2022).

Dimensión 3: Trabajo Colaborativo & Procesos Administrativos

Tabla 4

Correlación: Trabajo Colaborativo & Procesos Administrativos

Correlaciones		Dimensión 3 Trabajo Colaborativo	Procesos Administrativos
Dimensión 3 Trabajo Colaborativo	Correlación de Pearson	1	,598**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	52	52
Procesos Administrativos	Correlación de Pearson	,598**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	52	52

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

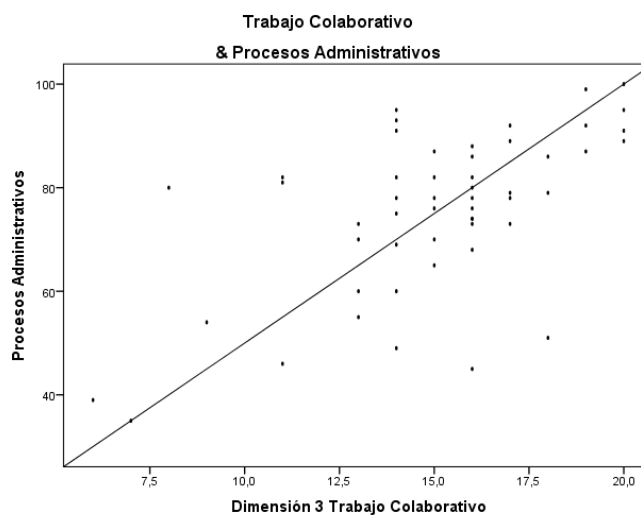
Nota: La tabla presenta la correlación de la dimensión 3, Trabajo Colaborativo perteneciente a la variable X las Tics & los procesos administrativos.

Fuente: Elaboración Propia (2022).

El nivel de correlación de acuerdo a los datos obtenidos se encuentra en un nivel de correlación positiva media de 0,598 como se observa en la tabla 4 y figura 4, que contribuye a la correlación general de 0,781, pudiendo concluir que la dimensión sobre el trabajo colaborativo, perteneciente a la variable Tics y los Procesos administrativos correlacionan significativamente en el nivel de Sig.=0,000, que es inferior a 0,01.

Figura 4

Correlación: Trabajo Colaborativo & Procesos Administrativos



Nota: El gráfico representa la correlación de la dimensión 3, trabajo colaborativo perteneciente a la variable X las Tics & los procesos administrativos.

Fuente: Elaboración Propia (2022).

Dimensión 4: Orientadas al Cliente & Procesos Administrativos

Tabla 5

Correlación: Orientadas al Cliente & Procesos Administrativos

Correlaciones			
		Dimensión 4	Procesos Administrativos
		Orientadas al Cliente	
Dimensión 4 Orientadas al Cliente	Correlación de Pearson	1	,453**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	52	52
Procesos Administrativos	Correlación de Pearson	,453**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	52	52

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

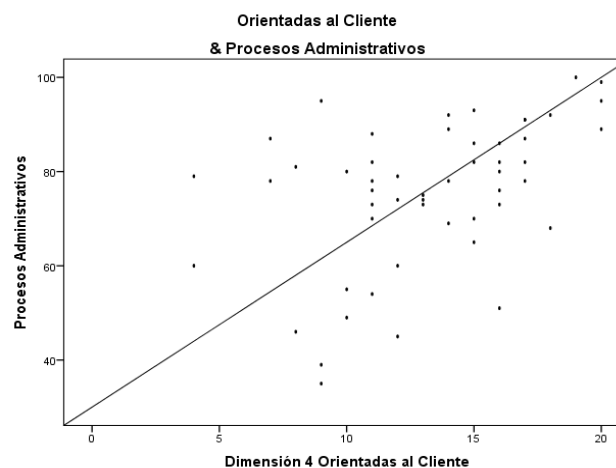
Nota: La tabla presenta la correlación de la dimensión 4, Orientadas al Cliente perteneciente a la variable X las Tics & los procesos administrativos.

Fuente: Elaboración Propia (2022).

El nivel de correlación de acuerdo a los datos obtenidos se encuentra en un nivel de correlación positiva débil de 0,453 como se observa en la tabla 5 y figura 5, que contribuye a la correlación general de 0,781, pudiendo concluir que la dimensión sobre orientadas al cliente, perteneciente a la variable Tics y los Proceso administrativos correlacionan significativamente en el nivel de Sig.=0,001, que es inferior a 0,01.

Figura 5

Correlación: Orientadas al Cliente & Procesos Administrativos



Nota: El gráfico representa la correlación de la dimensión 4, orientadas al cliente perteneciente a la variable X las Tics & los procesos administrativos.

Fuente: Elaboración Propia (2022).

Dimensión 5: Conocimiento Digital & Procesos Administrativos

Se procedió a realizar el cálculo de igual forma con esta dimensión, donde el nivel de correlación de acuerdo a los datos obtenidos se encuentra en un nivel de correlación positiva considerable de 0,755, contribuyendo a la correlación general de 0,781, pudiendo concluir que la dimensión sobre conocimiento digital, perteneciente a la variable Tics y los Proceso administrativos correlacionan significativamente en el nivel de Sig.=0,000, que es inferior a 0,01.

Conclusiones

- Se concluye que de acuerdo a las variables de investigación el nivel de correlación es similar al del estudio de Caro mencionado en el sustento teórico, dando el valor de 0,781 correlación positiva considerable, de las Tics y la gestión de los procesos administrativos del personal que labora en los establecimientos de educación media en el cantón Morona, están correlacionadas significativamente con un nivel

de significancia de 0,000, valor que se encuentra por debajo del margen de error de 0,01, dando un valor de confianza del estudio del 99%.

- De acuerdo a la investigación efectuada por Torres-López donde se mencionó que se debe contar con personal con habilidades y destrezas en áreas específicas en Tics se puede concluir que de acuerdo a la investigación donde se dimensiono la variable de estudio (X) la que más contribuye o está correlacionada a los procesos de administrativos del personal de los establecimientos educativos de este estudio, es el conocimiento digital, el cual presento un coeficiente de correlación positiva considerable, dando a entender que esta dimensión es importante en los procesos administrativos que se ejecutan en estos planteles educativos.
- Se concluye también que la dimensión que menos aporta a la correlación general de acuerdo a los resultados estadísticos es la de las herramientas orientadas al cliente, que presenta un nivel de correlación positiva débil, valor que para el estudio no es perjudicial, puesto que este está por debajo del margen de error. Dimensión que para el personal que labora en los establecimientos educativos de estudio consideran que no es primordial para el desempeño en las actividades administrativas, pero tampoco se lo puede obviar.
- La administración es considerada como el arte de dirigir un organismo social con la finalidad de cumplir objetivos, encaminado bajo una visión y misión de conducir a sus integrantes para el cumplimiento de los mismos, su crecimiento y desarrollo dependerá de su organización, con esto planifica, organiza, dirige y controla todos los recursos que esta organización o empresa posee (Ponce, 1978) y A y Trucco, (2011).
- La presente investigación sirve de base o referencia para futuras investigaciones en cuanto a las tics y los procesos administrativos de toda la comunidad educativa conformada por los miembros activos de los establecimientos educativos, tales como: Directivos, Administrativos, Docentes, Estudiantes y Padres de Familia.

Financiamiento

No aplica

Agradecimiento

A la Jefatura de Posgrados de la Universidad Católica de Cuenca por permitir el desarrollo y fomento de la investigación.

Referencias bibliográficas

Barrera, A., Cañas, F., Giménez, D., & Graells, J. (2010). *El trabajo colaborativo en la Administración*. 272.

- Bizneo, B. (2020, marzo 11). Trabajo Colaborativo | 7 claves para aprovechar sus beneficios. *Blog de Recursos Humanos de Bizneo HR: práctico y actual*. <https://www.bizneo.com/blog/7-claves-del-trabajo-colaborativo/>
- Bustelo, C. R., & Amarilla, R. I. (2001). Gestión del conocimiento y gestión de la información | revista PH. *Revista PH*, 34, 226-230. <https://doi.org/10.33349/2001.34.1153>
- Cadena, V., & Andrés, J. D. (2020). *Competencias del personal del área de marketing, servicio al cliente y el área comercial*. <http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/4572>
- Carro, R. P., & Gonzáles, D. G. (2012). *Administración de la calidad total*. 65.
- Casal, A. M. (2004). El control interno en la administración de empresas. *Contabilidad y Auditoría*, 19, 16 Págs.-16 Págs.
- Coward, S. C., & Fellows, M. (2018). *Conjunto de herramientas para las habilidades digitales*. 102.
- Fontalvo Herrera, T., De La Hoz Granadillo, E., Morelos Gómez, J., Fontalvo Herrera, T., De La Hoz Granadillo, E., & Morelos Gómez, J. (2018). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 16(1), 47-60. <https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1375>
- Gómez, J., & School, C. B. (2017, agosto 18). *El trabajo colaborativo posibilita mayor eficiencia en la empresa*. Competencias digitales: trabajo colaborativo en la red. <https://www.cerem.ec/blog/competencias-digitales-trabajo-colaborativo-en-la-red>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación (Sexta)*. McGRAW-HILL.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, R., & Baptista-Lucio, P. (2017). *Selección de la muestra*.
- Ledo, M. J. V., & Mujica, R. Z. (2018). *Comunicación científica y el acceso abierto*. 32(3), 11.
- López, D. H., & Peláez, R. H. C. (2013). Teletrabajo con calidad de vida laboral y productividad. Una aproximación a un modelo en una empresa del sector energético. *Pensamiento & Gestión*, 35, 87-118.
- Marqués, M. (2011). *Bases de datos*. a Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions.

<http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/24183/s18.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

Ponce, M. de F., & Pasco, M. M. (2015). *Guía de Investigación en Ciencias de la Gestión*. <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/172009/Gu%c3%ada%20de%20Investigaci%c3%b3n%20en%20Ciencias%20de%20la%20Gesti%c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Purita, G. (2017, septiembre 13). *Competencias Digitales: Orientación al Cliente*. OBS Business School. <https://www.obsbusiness.school/blog/competencias-digitales-orientacion-al-cliente>

Rodríguez-Alayo, A. O., & Cabell-Rosales, N. V. (2021). Importancia de la competencia digital docente en el confinamiento social. *Polo del Conocimiento*, 6(1), 1091. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i1.2210>

Universia.net. (2020, junio 27). *Trabajo colaborativo: Tecnología para tu grupo de estudio y tu equipo de trabajo*. <https://www.universia.net/cl/actualidad/vida-universitaria/trabajo-colaborativo-tecnologia-tu-grupo-estudio-tu-equipo-trabajo-1156969.html>

Ureña, G. V., & Murillo, D. H. (2017). Redes sociales en línea como canal de comunicación de las revistas académicas abiertas. *Revista Latina de Comunicación Social*, 72, 1341-1350.

Urizar, C. A., & Román, L. I. (2017). Redes sociales y su impacto en la difusión del conocimiento científico. *Discover Medicine*, 1(2), 9-10.

Vasquez, P. J. F., Chaparro, Y. S., & Gama, K. M. (2020). *SERVE 4U: Evaluación de competencias de servicio al cliente a través de cuestionario virtual*. 122.

El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Alfa Publicaciones**.



El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Alfa Publicaciones**.



Indexaciones

