

LA SUITE OFIMÁTICA APLICADA A LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LOS GAD DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI

THE OFFICE AUTOMATION SUITE APPLIED TO THE ADMINISTRATIVE PROCESSES OF THE GADS OF THE PROVINCE OF COTOPAXI

Anthony Pazmiño
anthony.pazmino3247@utc.edu.ec
Secretariado Ejecutivo Gerencial, Universidad Técnica de Cotopaxi
Latacunga-Ecuador

Jefferson Rea
jefferson.rea0973@utc.edu.ec
Secretariado Ejecutivo Gerencial, Universidad Técnica de Cotopaxi
Latacunga-Ecuador

Galo Alfredo Flores Lagla
galo.flores@utc.edu.ec
Docente Investigador, Universidad Técnica de Cotopaxi
Latacunga-Ecuador

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló en los Gobiernos Autónomos Descentralizados de los cantones de Latacunga, Pujilí y Salcedo correspondiente a la provincia de Cotopaxi, la finalidad del objeto de estudio fue identificar los tipos de software de oficina que se han utilizado con mayor frecuencia en los procesos de gestión documental y administrativa. Se aplicó la metodología de carácter cuantitativo, nivel descriptivo y de corte transversal, como técnica se empleó la encuesta validada por expertos y como instrumento el cuestionario. La población correspondió al personal administrativo que laboran en los diferentes departamentos de las 3 instituciones mencionadas. Como resultados de la investigación se evidenció que el 88% de los encuestados identificaron términos básicos de software y hardware, también que utilizaban los paquetes ofimáticos de manera eficaz y eficiente, se demostró con ello que los funcionarios tienen preparación y conocimiento sobre las herramientas digitales y existe una sólida cultura digital. De un grupo de aplicaciones de oficina mencionadas en la encuesta, con un 70% de valoración se ubicó Microsoft Word, Excel y Adobe Acrobat Reader; estas aplicaciones fueron seleccionados por sus múltiples ventajas para el manejo, trato y gestión de la información documental. Los funcionarios manifestaron que las aplicaciones de la suite de Google no han sido exploradas en su

Recibido: 4 de noviembre de 2021 revisión aceptada: 24 de enero de 2022

totalidad por desconocimiento. Estos resultados obtenidos de la investigación permitieron determinar que los procesos administrativos en las instituciones mencionadas se han llevado de mejor manera para establecer un adecuado clima organizacional en las instituciones y brindar una mejor atención al cliente.

Palabras Claves: ofimática, software, hardware, procesos administrativos, cultura digital.

ABSTRACT

This research was carried out in the Autonomous Decentralized Governments of the cantons of Latacunga, Pujilí and Salcedo corresponding to the Cotopaxi province. The purpose of the study was to identify the types of office software that have been used most frequently in the processes of document and administrative management. A quantitative, descriptive, cross-sectional, descriptive methodology was applied, as a technique a survey validated by experts and a questionnaire as an instrument was applied. The population corresponded to the administrative personnel who works in the different departments of the 3 institutions mentioned. As a result of the research showed that 88% of the surveyed identified basic software and hardware terms, and also that they used the office automation packages effectively and in an efficiently way, thus demonstrating that the employees have preparation and knowledge about digital tools and that there is a solid digital culture. Of a group of office applications mentioned in the survey, with a 70% valuation Microsoft Word, Excel and Adobe Acrobat Reader was located; these applications were selected for their multiple advantages in handling, processing and managing document information. Officials stated that Google suite applications have not been fully explored due to lack of knowledge. These obtained results from the research allowed to determine that the administrative processes in the mentioned institutions have been carried out in a better way to establish an adequate organizational climate in the institutions and provide better customer service.

Keywords: ofimática, software, hardware, procesos administrativos, cultura digital.

INTRODUCCIÓN

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en las organizaciones han crecido a pasos agigantados en los últimos tiempos. Según, Saavedra (2016) considera que “estas tecnologías, definidas como sistemas y recursos para la elaboración, almacenamiento y difusión digitalizada de información basados en la utilización de tecnología informática” (p. 108), permite a las organizaciones la adquisición de un enfoque innovador y diferente para acceder al conocimiento,

flexibilidad laboral, interactividad, economía, independencia, comunicación, desarrollo entre otros.

Pese a estos acontecimientos positivos, a partir del año 2019 el mundo entero se vio afectado por la COVID-19 “que constituye una amenaza para la salud pública en todo el mundo. Esta enfermedad es resultado de la infección por el coronavirus 2 del síndrome respiratorio agudo grave (SARS-CoV-2) en Wuhan, China” (Aubert et al., 2021, Sección, Palabras clave, párrafo 1). El

gobierno del Ecuador ante esta emergencia declaró confinamiento y tomó medidas de protección para toda la población como son: mantener el distanciamiento físico, llevar mascarilla, evitar las aglomeraciones, lavarse las manos, entre otras cosas. Esta pandemia, a más de causar daño a la salud ha ocasionado también, que varias organizaciones cierren sus puertas, despidos de personal y han adoptado el trabajo semipresencial y virtual.

Ante estos inconvenientes, las (TIC), son los recursos y herramientas necesarios que se utilizan para procesar, administrar y distribuir la información, hace referencia al software, hardware, medios de comunicación, internet y otros; las TIC pueden ser aplicadas en diferentes áreas como, por ejemplo: la salud, la educación, la construcción, el sector empresarial, el comercio, etc. En el sector administrativo y gerencial son indispensables la utilización constante de las herramientas digitales con la finalidad de mejorar continuamente los procesos administrativos, la gestión documental y la comunicación, estos procesos apoyados de aplicaciones de software y equipos tecnológicos adecuados permite direccionar las organizaciones con eficacia y eficiencia brindando una mejor atención al cliente y estableciendo un mejor clima organizacional en la empresa.

Las TIC son esenciales para mejorar la productividad de las empresas, la calidad, el control y facilitar la comunicación, entre otros beneficios, aunque su aplicación debe llevarse a cabo de forma inteligente. (...) Se ha descubierto que el 90% de las veces, el fracaso no es debido al software ni a los sistemas, sino al hecho de que la gente no tiene suficientes conocimientos sobre su propia empresa o sus procesos empresariales (Cano, 2018).

Es por ello, que la inserción de plataformas

tecnológicas y aplicaciones ofimáticas en el campo empresarial genera oportunidades de crecimiento, innovación, competitividad y apoyo a la toma de decisiones, conforme al avance y desarrollo de la tecnología, mejorando de esta manera la forma de producir y gestionar la información. Es necesario tomar en cuenta que el éxito de la empresa no solo dependerá de la implementación de los recursos tecnológicos, sino también dependerá del conocimiento y la experiencia que tengan el elemento humano de la empresa para adaptarse al cambio y a la utilización de las TIC.

La gestión documental se encuentra articulada con las TIC y tienen como objeto común el uso y el acceso a la información, es decir que al estar en estrecha relación estas pueden adoptar nuevos modelos basados en la innovación tecnológica y modernización de los procesos (Álvarez, 2017).

Es fundamental la transformación de los procesos, que surjan nuevas ideas y se adopten estrategias innovadoras en las empresas. Tájada et al. (2019) mencionan que la tecnología es la fuente principal de mejora continua de procesos y sistemas que permite potenciar nuevos productos o servicios en el mercado, concibiendo así, como una estrategia que requiere la creatividad, disposición, cooperación y esfuerzo compartido de las personas en el desarrollo coordinado de métodos y conocimientos laborales direccionados a la evolución tecnológica y organizativa (Sección, Introducción, párr. 1-4).

Por otro lado, en toda institución pública o privada es necesario que ocurran cambios y esos cambios deben permitir avanzar a la empresa, la innovación está identificado con la calidad y competitividad, en los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) de la provincia de Cotopaxi en donde se hizo la

investigación, la innovación tecnológica va de la mano con los procesos administrativos y la gestión documental en las organizaciones, cuentan con software y hardware adecuado para manejar los procesos internos y externos logrando alcanzar una cultura digital aceptable y esto da como consecuencia un adecuado clima organizacional.

El presente trabajo investigativo tiene como objetivo identificar los diferentes tipos de herramientas ofimáticas utilizados en la gestión documental y administrativa en los GAD de Salcedo, Pujilí y Latacunga. Para el propósito de esta investigación es imperativo dar respuesta a la siguiente interrogante.

¿Es posible mejorar los procesos administrativos, la gestión documental mediante la utilización de herramientas ofimáticas y optimizar un adecuado clima organizacional, la atención y servicio al cliente?

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Según Stallman (2004) afirma que “la utilización de software libre en una empresa pública o privada es cuestión de independencia, haciendo referencia a la libertad de los usuarios para ejecutar, copiar, distribuir, estudiar, modificar y mejorar el software ofimático adaptando a sus necesidades organizacionales” (p.40). El software libre tiene código abierto, esto significa que el usuario puede modificarlo y usarlo libremente para sus propios fines, algunos ejemplos de software libre son: Linux, Ubuntu, Open Office, entre otros. Dentro de software libre hay, a su vez, matices que es necesario tener en cuenta.

Por ejemplo, el software de dominio público significa que no está protegido por el copyright, por lo tanto, podrían generarse versiones no libres del mismo, en cambio el software libre protegido con copyleft impide a los redistribuidores incluir algún tipo

de restricción a las libertades propias del software así concebido, es decir, garantiza que las modificaciones seguirán siendo software libre (Culebro Gómez y Torres, 2006).

Así mismo, el software propietario presenta derechos de autor o de desarrollador, en muchas ocasiones pertenece a una empresa que busca lucrar en base a su uso y aplicación entre los más comunes se encuentra Windows, MacOS, Matlab entre otros. Según Culebro, Gómez y Torres (2006) indica que “los usuarios tienen limitadas las posibilidades de usarlo o modificarlo, se necesita una autorización exclusiva de licencias, de esta manera incrementa los costos informáticos dentro de las instituciones que lo requieran” (p. 4).

El software de aplicación es un tipo de clasificación del software que está representada por múltiples programas, dentro de este grupo de programas se encuentran los paquetes ofimáticos o suite de oficina, los más conocidos son: Microsoft Office, Libre Office y la Suite de Google; son herramientas informáticas comunes que aplicadas de manera eficiente dentro de los procesos administrativos permiten la creación, organización y gestión de la información, generando un impacto competitivo.

Según Jaramillo, Campi y Sánchez (2019) menciona que una herramienta ofimática es una recopilación de programas usados en oficinas que permiten crear, modificar, organizar, escanear, imprimir, etc. archivos y documentos. Son ampliamente usados en paquetes, las suites dominantes del mercado es Microsoft Office, es un software pagado, posee sus propios formatos cerrados de documentos para cada uno de sus programas. Como software libre está OpenOffice, son poco adaptables a los cambios que hacen otra suite por tener código abierto (p.1089).

LibreOffice es una suite ofimática con licencia libre, entre sus aplicaciones de oficina se encuentra con un procesador de texto (Writer), un editor de hojas de cálculo (Calc), un editor de presentaciones (Impress), adicionalmente dispone de un gestor de base de datos (Base), un editor gráfico (Draw) y un editor de fórmulas matemáticas (Math). Es una suite ofimática de escritorio que no hace uso de la nube, es muy habitual en usuarios de Linux.

Microsoft Office es la suite ofimática más conocida y utilizada por sus múltiples beneficios, a pesar de tener una licencia comercial. Entre las aplicaciones más reconocidas y usadas se ubica: un procesador de texto (Word), una hoja de cálculo (Excel), un editor de presentaciones (PowerPoint), posee un gestor de base de datos (Access) y otras aplicaciones complementarias como OneNote y Outlook. Este paquete ofimático permite realizar la gestión de la información desde el escritorio de un computador, a diferencia del Office 365 cuya gestión es online, Office no es multiplataforma y ofrece versiones diferentes para Windows y Mac.

Los logros y ganancias del paquete de ofimática más conocido en el mundo: Office de Microsoft no solo son ganancias para Redmond, sino que se ha convertido en ejemplo de innovación e integración. Office ya no es solamente Word, Excel y PowerPoint sino una serie de servicios como Yammer, Skype e incluso Sky Drive que lo catapultan como uno de los paquetes más completos e integrados del mercado (Jaramillo, Campi y Sánchez 2019, p. 1094).

La suite de Google es un conjunto de herramientas ofimáticas y empresariales que Google provee desde la nube para mejorar la productividad, permite a los usuarios crear, editar archivos en línea mientras colaboran con otros usuarios en tiempo real. Las

aplicaciones más utilizadas en las oficinas son: Google Docs, Google Sheet, Google Form, Google Drive, Google Meet, entre otros.

“La nube o Cloud Computing ha sido posible gracias a tecnologías de virtualización, los modernos centros de datos con millones de servidores, las tecnologías de banda ancha y de gran velocidad de transferencia de datos para poder realizar las conexiones entre ordenadores a cifras nunca vistas, la proliferación de dispositivos de todo tipo con acceso a Internet, desde PC’s de escritorio hasta netbooks, teléfonos inteligentes, entre otros” (Orozco y Jacobs, 2016, p. 186). La sociedad de la información ha traído en el campo tecnológico infinidad de innovaciones, pero probablemente puede ser la computación en nube la innovación que producirá mayor impacto social y económico, sobre todo en una época de crisis económica global como la que se vive en la actualidad.

La empresa española BQ, es una empresa dedicada al rubro de servicios de tecnología que actualmente tiene alrededor de 1000 empleados a más en las 10 sedes y está presente en más de 50 países, la cual a través de la implementación de la plataforma Google Suite, ha transformado sus procesos internos y de flujo de información permitiendo una mayor eficiencia de sus operaciones (Villavicencio, 2018).

Es por ello, que muchas instituciones en el Ecuador han optado en utilizar la suite de Google, permitiendo mejorar los procesos administrativos y atención a los clientes de acuerdo a las necesidades sociales y empresariales, el gran beneficio que tiene estas suites de Google es que se puede almacenar y disponer de la información desde cualquier lugar del mundo porque la información está almacenada en la nube, y esta se encuentra estrechamente relacionada con el internet, permitiendo desarrollar

trabajos colaborativos y sincrónicos por medio de estas aplicaciones.

Gracias a la Suite de Google, el teletrabajo ha tomado impulso y con ello apoya al avance tecnológico, incorporando recursos que facilitan y garantizan el desarrollo de actividades administrativas. Aguirre y Manasía (2009), mencionan que “las suites ofimáticas tienen una significativa importancia ya que el quehacer humano hoy en día emplea con mucha más frecuencia el formato electrónico, que permite ofertar diferentes productos y servicios de manera moderna, efectiva, flexible e inteligente” (p. 420-421).

Las herramientas ofimáticas son aplicaciones y recursos que facilitan las labores y tareas en un computador u otros equipos tecnológicos, para que el trabajo y la información tenga procesos adecuados entendiéndose, así como un conjunto de acciones sistemáticas para cubrir las necesidades y fines empresariales (Ordóñez y Sánchez, 2019).

Existe una gran variedad de aplicaciones que se utiliza en una oficina y para su comprensión se clasificará de la siguiente manera:

Tabla 1

Clasificación de aplicaciones por su tipo de uso

Aplicaciones de Oficina	Tipos
Procesador de texto	Word, Abi Word, Writer, WordPad
Hojas de Cálculo	Excel, Calc, Open Calc, Kspread, Corel Quattro Pro.
Sistemas gestores de bases de datos	Base, Access, Microsoft SQL Server, MySQL.
Manipulación de gráficos e imágenes	Draw, Paint, Adobe Photoshop

Cientes de correo	Outlook, Gmail, Hotmail, Yahoo!
Navegadores Web	Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox
Buscadores Web	Google, Bing, Yahoo, Duck DuckGo
Servicio en la Nube	Google Drive, One Drive, Drop Box

Nota: clasificación de los softwares existentes, utilizados en los procesos administrativos.

Una de las transformaciones más grandes que debe sufrir una organización es la automatización, los empleados deben estar sujetos a cambios, aunque es una de las cosas más complicadas ya que requiere adaptarse y cambiar la mentalidad, el aceptar algo diferente a lo que se está acostumbrado, representa un reto. No solo se requiere actualizarse en tecnología, porque va de la mano con el conocimiento del área administrativa, el mundo exige innovar en todo, más aún en el campo laboral. Es indispensable que el equipo de trabajo tome conciencia sobre la vinculación que tienen las actividades en las organizaciones con la Ofimática.

METODOLOGÍA

El trabajo investigativo inicialmente se realizó en los Gobiernos Autónomos Descentralizados de la Provincia de Cotopaxi como son: GAD Latacunga, GAD Salcedo y GAD Pujilí. Se presentó limitaciones para el levantamiento de información por el COVID-19, ya que en el año 2020 hubo confinamiento y distanciamiento social, razón por la cual en las instituciones no había autorización para aplicar el instrumento y a partir del año 2021 ya con la inoculación los servidores públicos poco a poco fueron

incorporándose a las labores cotidianas en las organizaciones logrando de esta manera cumplir con el objetivo.

Adicionalmente, para este estudio se efectuó un análisis de los diferentes tipos de software de aplicación que se utilizan en las instituciones, como han beneficiado los procesos administrativos y también se hizo un análisis sobre la cultura digital y el clima organizacional que existe en las instituciones.

La metodología empleada fue de carácter cuantitativo, nivel descriptivo y de corte transversal, la técnica que se empleó es la encuesta, como instrumento el cuestionario. La aplicación de la encuesta se realizó durante el año 2020 y 2021 en los Gobiernos Autónomos Descentralizados de los cantones Latacunga, Salcedo y Pujilí; dando un total de 3 instituciones públicas de la provincia de Cotopaxi.

El instrumento constó de 20 preguntas cerradas y se aplicó la escala de Likert, las preguntas están relacionadas con temas sobre las TIC, gestión documental y software aplicado en la oficina, el mismo que fue validado mediante juicio de expertos y aplicado al personal administrativo de los distintos departamentos de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de la provincia de Cotopaxi; instituciones con las que la carrera de Gestión de la Información Gerencial, de la Universidad Técnica de Cotopaxi mantiene convenios específicos de cooperación para las prácticas Pre Profesionales.

La población considerada para el estudio correspondió aquellos servidores públicos que laboran en los diferentes departamentos u oficinas de las 3 instituciones públicas mencionadas mediante “la técnica de

muestreo no probabilístico, que por conveniencia permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador” (Otzen & Manterola, 2017, p. 230). Se tomó como muestra para el estudio aquellos participantes que cuentan con un equipo de cómputo, realizan labores de oficina y participaron en el levantamiento de la información de manera voluntaria; pues son ellos los que están en permanente utilización del software y en contacto con los usuarios, autoridades y compañeros de trabajo.

La población y muestra que formó parte en la investigación corresponde al personal que labora en las oficinas de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de los Cantones Latacunga, Salcedo y Pujilí como se muestra en la Tabla 2.

Población y Muestra

Tabla 2

Población encuestada por institución pública

Gobiernos Autónomos Descentralizados	Encuestados	Porcentaje
Latacunga	55	36,91%
Salcedo	60	40,27%
Pujilí	34	22,82%
Total	149	100%

Nota: Población encuestada en los 3 GAD municipales de la provincia de Cotopaxi.

Población demográfica

Como parte de la investigación está la representación demográfica, misma que permitió contextualizar la población de estudio.

Tabla 3

Personal encuestado identificado por genero

Género	GAD			Total	%
	L	S	P		
Masculino	22	29	20	71	48%
Femenino	33	31	14	78	52%
Total	55	60	34	149	100%

Nota: tabla de división por genero de la población encuestada.

En la Tabla 3, se puede observar que de los 149 encuestados, el 52% está representado por el género femenino y el 48% corresponde al masculino, demostrando que no hay mayor diferencia en el género, lo que significa que no existe discriminación hacia la mujer, existe la igualdad de género razón por la cual estos espacios de trabajo en donde se maneja la gestión documental – administrativa y TIC son ocupados por ambos sexos.

RESULTADOS

De los datos obtenidos en la investigación se seleccionó aquellas preguntas con mayor relevancia y que estaban relacionadas con las TIC, después de hacer un análisis se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 4

Los funcionarios identifican los términos de software y hardware

Etiqueta	GAD			Total	%
	L	S	P		
Si	51	52	28	131	88%
No	4	8	6	18	12%
Total	55	60	34	149	100%

Nota: En la tabla se identifican algunos términos informáticos

En la Tabla 4, se puede observar que el 88% de los encuestados que corresponde a la mayoría identifica el término de software y Hardware, esto significa que el personal que están ubicados en los departamentos administrativos si poseen los conocimientos básicos de computación y el 12% que no identificó es porque no están familiarizados con estos términos informáticos y necesitan actualizar los conocimientos.

Figura 1

Tipos de software de aplicación utilizados con mayor frecuencia



Nota: En la figura se observa los softwares utilizados con mayor frecuencia en los procesos administrativos

En la figura 1, se puede apreciar que dentro del grupo de software de aplicación como favoritos están Microsoft Word, Excel y Adobe Acrobat Reader con un porcentaje superior al 70%. Microsoft Word es un procesador de texto que presta facilidades en la escritura de los documentos administrativos como son: el oficio, la solicitud, el certificado, el acta, la circular, la hoja de vida, la constancia, el memorando, entre otros, útiles para realizar las actividades de gestión documental y administrativa en las instituciones. Microsoft Excel lo utilizan en las actividades diarias para realizar cálculos matemáticos, informes, representación de

información numérica mediante gráficos estadísticos, con esta herramienta se logra obtener reportes adecuados para las juntas y reuniones. Adobe Acrobat Reader lo utilizan como visor de documentos PDF.

Tabla 5

Los documentos administrativos que se redactan con mayor frecuencia

Documentos Administrativos	GAD L	GAD S	GAD P	Total	%
Oficio	10	54	32	96	19,5%
Solicitud	10	41	31	82	16,7%
Certificado	8	34	26	68	13,8%
Acta	6	29	24	59	12,0%
Circular	4	14	12	30	6,1%
Hoja de Vida	9	20	11	40	8,1%
Constancia	5	7	9	21	4,3%
Memorandum	3	52	21	76	15,4%
Otros	5	7	8	20	4,1%
Total	60	258	174	492	100,0%

Nota: los documentos administrativos que se utilizan constantemente en los procesos administrativos y gestión documental

En la tabla 5, se puede observar que de un total de 8 documentos administrativos seleccionados para el análisis los más utilizados en los Gobiernos Autónomos Descentralizados de los cantones de Latacunga, Salcedo y Pujilí son el oficio, la solicitud y el memorándum. Este resultado se obtuvo porque sin lugar a duda hay información entrante y saliente que se maneja para los diferentes

trámites en las organizaciones, razón por la cual estos son archivados en carpetas de manera física y digital en algunos casos permitiendo mejorar los procesos de gestión documental y administrativa. Gracias al manejo adecuado de estos documentos administrativos y al software apropiado han generado un adecuado clima organizacional en las oficinas brindando una mejor atención a los clientes.

Documentos Administrativos	GAD L	GAD S	GAD P	Total	%
Excelente	6	8	13	27	18%
Muy Bueno	30	25	12	67	45%
Bueno	15	21	8	44	30%
Regular	4	6	1	11	7%
Malo	0	0	0	0	0%
Total	55	60	34	149	100%

Nota: La tabla expresa el nivel de satisfacción del clima organizacional en el entorno laboral de cada encuestado

ARTÍCULO CIENTÍFICO: La suite ofimática aplicada a los procesos administrativos de los GAD de la provincia de Cotopaxi

Como se muestra en la tabla 5, el 18% de los encuestados considera que el clima organizacional dentro de la dependencia es Excelente, el 45% lo valoró de Muy Bueno; si sumamos estos dos porcentajes daría una valoración de 63%. Esto significa que el clima organizacional es aceptable, pero no hay que confiarse, las autoridades de turno deben analizar y evaluar periódicamente cómo se están llevando a cabo los procesos internos y externos en la dependencia, como se maneja las relaciones interpersonales y laborales entre los servidores públicos, las decisiones correctivas oportunas permitirán tener un clima organizacional sólida con normas, valores y principios que conforman la personalidad de la empresa y que asientan las bases de sus procesos, permitiendo que los servidores públicos se sientan identificados con la misión y visión de la dependencia; apoyando a cumplir con las metas y objetivos.

DISCUSIÓN

Con respecto a los resultados de la investigación se comparó con el estudio desarrollado por Pineda (2015) en donde manifiesta que las herramientas ofimáticas utilizadas con mayor frecuencia en los procesos administrativos del Colegio Nacional Técnico “Ing. José Corsino Cárdenas del Cantón Pasaje” provincia de El Oro, son Word con el 50%, Excel con el 33.33% y Power Point con el 16.66% en relación al presente estudio realizado en los GAD de Salcedo, Pujilí y Latacunga en donde se determina que los software de aplicación utilizados con mayor frecuencia son Word, Excel y Power Point en la (Figura 1) se puede apreciar que existe un porcentaje superior al 70% en la utilización de estas aplicaciones ofimáticas.

Sin duda alguna ambos resultados son

similares en las 2 investigaciones con porcentajes diferentes sobre el uso de estas aplicaciones ofimáticas. Deduciendo que el manejo de las herramientas ofimáticas aumenta las oportunidades laborales en cualquier organización, incluso existen instituciones educativas cuyos programas de enseñanza están orientados al uso de Tablet, dispositivos móviles, laptops, entre otras cosas. Este avance tecnológico obliga a todos, especialmente al funcionario público a estar preparado y capacitado en las aplicaciones de oficina y así poder brindar una mejor atención al cliente.

Se comparó también con los resultados de la investigación desarrollado por Villavicencio (2018) en donde manifiesta que la empresa española BQ tiene alrededor de 1000 empleados, más de 10 sedes y está presente en más de 50 países, la cual a través de la implementación de la plataforma Google Suite, ha transformado sus procesos internos y de flujo de información permitiendo una mayor eficiencia de sus operaciones. Sucede lo contrario en las instituciones investigadas, ya que es escaso el uso y manejo de las aplicaciones de la suite de Google, aunque posee múltiples ventajas no están siendo explotadas al 100% por desconocimiento solo lo utilizan por necesidad para cumplir con el teletrabajo.

A más de la Suite ofimática que lo utilizan en las instituciones investigadas se debería también analizar el sistema de gestión documental que manejan las instituciones públicas por ejemplo Quipux, este software entre sus ventajas esta la recepción y envío de documentos, firma manual y electrónica, confidencialidad de documentos entre otras ventajas. La investigación realizada a este software permitirá dar confidencialidad

y seguridad a la información, compartir información interna y externa, gestión documental y una mejor atención a los clientes.

CONCLUSIONES

No existe una diferencia mayoritaria en lo que respecta al género, es apenas del 4% de diferencia por lo que se deduce que a través de la igualdad de género existen leyes que amparan, protegen y promueven a la mujer, en lo que respecta al género todos tienen las mismas oportunidades para ocupar cualquier tipo de cargo, en relación con esta aclaración se puede decir que los cargos públicos están siendo ocupados tanto por hombres y mujeres, no existe discriminación de raza ni género en las instituciones investigadas.

El 88% de los servidores públicos que trabajan en los diferentes departamentos de los 3 municipios, cuentan con una computadora para realizar las actividades laborales. Además, si identifican definiciones básicas de computación como por ejemplo software, hardware, software libre o software propietario, esto significa que la mayoría del personal administrativo si está recibiendo capacitaciones permanentes sobre las TIC, así mismo están actualizando constantemente los conocimientos ofimáticos y tecnológicos; demostrando que la cultura digital en las instituciones investigadas es sólida.

Los GAD de Latacunga, Salcedo y Pujilí poseen un personal administrativo capacitado y con conocimientos sólidos en el manejo de herramientas ofimáticas, dentro de las mismas se señalan que las utilizadas con mayor frecuencia superan más del 70% y estas son: un procesador de texto como Word y para gestión e interpretación de

datos utilizan Excel, las dos aplicaciones pertenecen a la suite ofimática Microsoft Office y para la visualización y lectura de documentos con extensión PDF utilizan el Adobe Acrobat Reader en su versión gratuita, algunas aplicaciones utilizadas con menor frecuencia son PowerPoint, Evernote, Prezi, entre otros. Lo que llama la atención en esta investigación es que, todavía existe el 12% de la población encuestada que no conoce sobre el software libre, a pesar que 4 aplicaciones con esta característica de las 11 más utilizadas tienen las mismas funcionalidades y ventajas que un software con licencia.

Las aplicaciones que se encuentran dentro de la suite de Google no son explotadas en un 100%, los funcionarios manifiestan que en su gran mayoría desconocen de la funcionalidad de estas aplicaciones en “la nube”, que “trata de una implementación que pretende transformar el arquetipo habitual de la computación y la informática y trasladarla a Internet” (Ávila, 2011, p. 45). Razón por la cual no son utilizadas con mayor frecuencia debido a la falta de conocimiento sobre la existencia de estos sistemas, pero en época de pandemia por la necesidad, han visto la manera de auto prepararse y utilizarlo para poder cumplir con las actividades a través del teletrabajo.

El uso de recursos tecnológicos y especialmente la utilización de la suite ofimática han permitido dinamizar los procesos administrativos, organizar la información, mejorar la atención-servicio al cliente y sobre todo crear un ambiente adecuado de trabajo en cada una de las dependencias, razón por la cual se puede decir que el 63% opina que el clima organizacional es óptimo, pero se recomienda a la directiva de estas

instituciones públicas realice un análisis permanente sobre los procesos internos y externos para identificar sus debilidades y fortalezas.

También, es importante que el personal que trabaja en los municipios conozca y utilicen otras aplicaciones de oficina de acceso libre como Open Office y otras que se encuentran en línea como la suite de Google. Las aplicaciones de Google por ejemplo ofrecen conectividad, comunicación, trabajo en equipo, todo esto gracias a que se encuentra atado al internet y permite la manipulación de información en diferentes aplicaciones que ayuda en la innovación de estas instituciones como tal, mejorando la gestión, búsqueda, y almacenamiento de información de manera digitalizada, así también ayudando a mejorar la comunicación y brindar un servicio de calidad apegado a las bondades tecnológicas aplicadas a los Gobiernos Municipales.

El presente estudio no pretende ser exhaustivo sobre el tema, en vista de que la humanidad experimenta cambios constantes en cortos tiempos, aun más cuando se trata de la tecnología que se encuentra en permanente avance y las empresas tanto como su contingente humano buscan la manera de adaptarse.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguirre, A. y Manasía, N. (2009). Sinergia natural en la globalización: Suite ofimática y organizaciones flexibles e inteligentes. *Revista de Ciencias Sociales*, 15(3), 419-431. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28014489005>

Álvarez, E. (2017). La gestión documental frente al reto de las tecnologías de la

información y comunicación, como vía para lograr adentrarse en el proceso de innovación tecnológica de los archivos en Colombia. [Trabajo de Grado, Universidad de la Salle]. Recuperado de: https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1139&context=sistemas_informacion_documentacion

Aubert, J., Durán, D., Monsalves, M., Rodríguez, M., Rotarou, E., Gajardo, J., Alfaro, T., Paz Bertoglia, M., Muñoz, S. y Cuadrado, C. (2021). Propiedades diagnósticas de las definiciones de caso sospechoso de COVID-19 en Chile, 2020. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 45(1). Recuperado de: <https://www.scielosp.org/article/rpsp/2021.v45/e14/>

Ávila, Ó. (2011). Computación en la nube. *Revista Contactos*, 45 -52. [Archivo PDF]. Recuperado de: <file:///C:/Users/PC/Downloads/Nube.pdf>

Cano, G. (2018). Las TICs en las empresas evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 4(1), 499-510. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6313252>

Culebro, M., Gómez, W. y Torres, S. (2006). Software libre vs. Software propietario ventajas y desventajas. Creative Commons. Recuperado de: https://www.mhe.es/cf/ciclos_informatica/8448180321/archivos/SOM_Legislacion_Software_libre_vs_software_propietario.pdf

Jaramillo, K., Campi, J., & Sánchez, T. (2019). Informática y ofimática una

- herramienta pedagógica. *Recimundo*, 3(3), 1085-1100. Doi: [https://doi.org/10.26820/recimundo/3.\(3\).septiembre.2019.1085-1100](https://doi.org/10.26820/recimundo/3.(3).septiembre.2019.1085-1100)
- Ordóñez, R. y Sánchez, M. (2019). Los Programas Informáticos: Una Herramienta en la Gestión Laboral de la Secretaria Ejecutiva, Periodo Abril – Agosto del 2019. *Revista Atlante. Cuadernos de Educación y Desarrollo* 1(1). Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/12/programas-informaticos.html>
- Orozco, I., Jacobs, O. (2016). La nueva era de los negocios: Computación en la Nube. *Telematique*, 15(2), 172-191. Recuperado de: *La nueva era de los negocios: Computación en la Nube | TELEMATIQUE* (urbe.edu)
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol*, 35(1), 227-232. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Pineda, S. (2015). Aplicación de herramientas ofimáticas y su incidencia en el manejo eficiente de la información de la secretaria del Colegio Nacional Técnico Ing. José Corsino Cárdenas del Cantón Pasaje (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Machala, El Oro-Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/4861/1/TUACE-2015-SE-CD00004.pdf>
- Saavedra, L. (2016). Las TIC en el campo de la gestión administrativa empresarial. *Revista Multi-Ensayos*, 2(4), 107-112. Recuperado de: <file:///C:/Users/fabri/Downloads/admino-js-70-272-1-ce.pdf>
- Stallman, R. (2004). Software libre para una sociedad libre. *Traficantes de Sueños*. Recuperado de: https://www.gnu.org/philosophy/fsfs/free_software2.es.pdf
- Tejada, G., Cruz, J., Uribe, Y. y Ríos, J. J. (2019). Innovación Tecnológica: Reflexiones Teóricas. *Revista Venezolana de Gerencia* 24(85). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058864011>
- Villavicencio, P. (2018). Análisis e implementación de la plataforma tecnológica de Google Empresarial para pequeñas y medianas empresas (Tesis de pregrado). Universidad Tecnológica del Perú, Lima-Perú. Recuperado de: *Análisis e implementación de la plataforma tecnológica de Google Empresarial para pequeñas y medianas empresas* (utp.edu.pe)