



*Transformación digital en los procesos administrativos del Gobierno Autónomo
Descentralizado de Jipijapa*

*Digital transformation in the administrative processes of the Decentralized
Autonomous Government of Jipijapa*

*Transformação digital nos processos administrativos do Governo Autónomo
Descentralizado de Jipijapa*

Jeniffer Arleth Suárez Elizalde ^I
suarez-jeniffer9585@unesum.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0001-5541-3991>

Cruz Verónica Ponce Alvarez ^{II}
cruzveronica.ponce@unesum.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-7138-9015>

Correspondencia: suarez-jeniffer9585@unesum.edu.ec

Ciencias Técnicas y Aplicadas
Artículo de Investigación

* **Recibido:** 26 de marzo de 2025 * **Aceptado:** 24 de abril de 2025 * **Publicado:** 14 de mayo de 2025

- I. Universidad estatal del sur de Manabí, Ecuador.
- II. Universidad estatal del sur de Manabí, Ecuador.

Resumen

La presente investigación respecto a la transformación digital en los procesos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Jipijapa es de vital importancia para su estudio más aun sabiendo que en la actualidad la transformación digital se ha convertido en un pilar fundamental para la modernización y competitividad de las empresas tanto publicas como privadas; en este contexto la brecha digital esta latente en los Gobiernos Autónomos Descentralizados como es el de Jipijapa. Por tal motivo se planteó como objetivo Analizar la transformación digital y su incidencia en los procesos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad Jipijapa. Para alcanzar el objetivo propuesto se utilizó un enfoque metodológico mixto permitiendo analizar el contenido de la información obtenida mediante la entrevista realizada y las encuestas empleadas al personal del GAD Jipijapa; el cual permitió obtener como resultados que el 72.63% de los encuestados y que se encuentran dentro del GAD Jipijapa se encuentra conforme con la compatibilidad de los sistemas tecnológicos, además que existe una percepción positiva sobre la adopción de tecnologías digitales en los procesos administrativos; llegando a la conclusión que la transformación digital ha optimizado los procesos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Jipijapa, facilitando la comunicación interna y externa, mejorando la eficiencia operativa y la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

Palabras Clave: administración; digitalización; gobierno; procesos.

Abstract

This research regarding the digital transformation in the administrative processes of the Decentralized Autonomous Government of Jipijapa is of vital importance for its study, even knowing that currently, digital transformation has become a fundamental pillar for the modernization and competitiveness of both public and private companies; in this context, the digital divide is latent in Decentralized Autonomous Governments such as Jipijapa. For this reason, the objective was to analyze the digital transformation and its impact on the administrative processes of the Decentralized Autonomous Government of the city of Jipijapa. To achieve the proposed objective, a mixed methodological approach was used, allowing the analysis of the content of the information obtained through the interviews and surveys used by the staff of the Jipijapa GAD; which allowed obtaining as results that 72.63% of the respondents and who are within the Jipijapa GAD are satisfied with the compatibility of technological systems, in addition to having a positive

perception about the adoption of digital technologies in administrative processes. Concluding that the digital transformation has optimized the administrative processes of the Decentralized Autonomous Government of Jipijapa, facilitating internal and external communication, improving operational efficiency and the quality of services offered to citizens.

Keywords: administration; digitalization; government; processes.

Resumo

Esta pesquisa sobre a transformação digital nos processos administrativos do Governo Autónomo Descentralizado de Jipijapa é de vital importância para o seu estudo, ainda mais sabendo que atualmente a transformação digital se tornou um pilar fundamental para a modernização e competitividade das empresas públicas e privadas; Neste contexto, a exclusão digital é latente em Governos Autónomos Descentralizados como Jipijapa. Por este motivo, o objetivo foi analisar a transformação digital e o seu impacto nos processos administrativos do Governo Autónomo Descentralizado da cidade de Jipijapa. Para atingir o objetivo proposto, foi utilizada uma abordagem metodológica mista, permitindo a análise do conteúdo da informação obtida através das entrevistas e inquéritos realizados à equipa do GAD de Jipijapa; o que nos permitiu obter como resultados que 72,63% dos inquiridos que se encontram dentro do GAD de Jipijapa estão satisfeitos com a compatibilidade dos sistemas tecnológicos, para além de existir uma perceção positiva sobre a adoção das tecnologias digitais nos processos administrativos; Concluindo que a transformação digital otimizou os processos administrativos do Governo Autónomo Descentralizado de Jipijapa, facilitando a comunicação interna e externa, melhorando a eficiência operacional e a qualidade dos serviços oferecidos aos cidadãos.

Palavras-chave: administração; digitalização; governo; processos.

Introducción

la transformación digital se ha convertido en un instrumento clave para el desarrollo y la innovación en las empresas o instituciones, pues la implementación de tecnologías digitales ha modificado profundamente la forma en que estas, gestionen de manera eficiente y rápida sus procesos y servicios; De igual manera, los gobiernos de diversos países han implementado nuevas estrategias de digitalización para agilizar sus funciones administrativas y fortalecer la participación ciudadana dentro de sus procesos. En Ecuador, la digitalización ha impulsado iniciativas de modernización

en la administración de empresas públicas, Gobiernos Autónomos Descentralizados y empresas privadas, enfrentando desafíos como la integración de nuevas tecnologías y la adaptación a estas . A nivel nacional, los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) enfrentan desafíos por parte de las nuevas tecnologías y la transformación digital, actualmente en Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL) a través del modelo de territorio digital ecuatoriano, se busca Impulsar a los municipios a implementar la transformación y digitalización de los servicios provistos, esto con el fin de incrementar la productividad y eficiencia de los GAD y de esta manera poder contribuir al desarrollo socio económico del país.

En la ciudad de Jipijapa, el Gobierno Autónomo Descentralizado desempeña una función importante en la gestión de recursos, la prestación de servicios y la implementación de políticas públicas. Sin embargo, la deficiencia de sus procesos administrativos digitalizados y eficientes a limitado su capacidad de cumplir a cabalidad sus funciones de manera óptima. La transformación digital en esta investigación no solo representa una oportunidad para mejorar la gestión interna, sino también para fomentar el desarrollo sostenible de la comunidad.

DESARROLLO

La transformación digital es un tema clave muy relevante para las empresas a nivel mundial, según (González Varona, 2021) El uso de tecnologías digitales para redefinir la interacción con los clientes, optimizar los procesos internos y mejorar las propuestas de valor se ha convertido en una práctica diaria para muchos líderes empresariales.

En este contexto la transformación digital es un proceso de cambio impulsado por el uso estratégico de tecnologías digitales, diseñado para mejorar significativamente los modelos de negocio, las operaciones, y la experiencia del cliente. Este proceso busca crear valor, alcanzar un desempeño superior y lograr una ventaja competitiva sostenible, integrando innovación tecnológica con conectividad, y adaptando tanto las estructuras organizacionales como las habilidades, de la cultura y las redes de valor de la organización.

En base a Sandoval y Campos (2021), son recursos desarrollados a través de sistemas como aplicaciones con el fin de brindar facilidades en la ejecución de actividades a las personas, a la vez potenciar a diversos campos dentro de la sociedad con mejores ideas en gestiones cotidianas.

Según Díaz (2020) algunas de las características esenciales dentro de la transformación digital encontramos:

- **Velocidad:** Se refiere a la adopción rápida a las nuevas tecnologías basándose en las necesidades existentes en el mercado.
- **Duración:** La transformación digital es indefinida y esto genera que con el pasar del tiempo se vayan implementando nuevas tecnologías.
- **Intensidad:** Se refiere al impacto psicológico significativo que se experimenta al comprender que, en un corto periodo la transformación digital influirá en todas las áreas funcionales y en todos los niveles de la organización.
- **Extensión:** Hace referencia al impacto que tiene en todas las áreas de la organización.
- **Incertidumbre:** La Transformación digital es impredecible ya que no sigue un futuro predefinido ni un camino claro.

Beneficios de la transformación Digital

La digitalización ha impulsado el surgimiento de nuevos modelos de negocio que aprovechen tecnologías emergentes; Las grandes empresas tecnológicas, conocidas como Big Techs, son un claro ejemplo de innovación empresarial. (Medina et al, 2022).

El uso de las herramientas tecnológicas en el ámbito empresarial representa un nuevo paradigma a partir a de los lineamientos productivos gracias a los manejos tecnológicos, de tal manera, Mero et al (2022), indica que los empresarios utilizan las herramientas tecnológicas como estratégica para fomentar mayor productividad y a la vez que el cliente se sienta cómodo al momento de adquirir un producto o servicio.

Procesos administrativos

De acuerdo con Macias (2022), los procesos administrativos son los conjuntos de directrices como actividades de manera interna siendo parte fundamental para las entidades para así conllevar las

funciones de manera adecuada. Sin embargo, acótese que los componentes son cuatro siendo elementos esenciales como es la planificación, organización, dirección y control.

El objetivo de un proceso administrativo Para Rodríguez (2020), es la acción fundamental para que se lleve a cabo una buena gestión dentro de las operaciones de la organización, “Es un proceso mediante el cual la organización adquiere o fortalecen habilidades, destrezas, por el cual, consolidan el manejo eficiente de los recursos, la innovación, los procesos, de tal manera que contribuyen al crecimiento sostenible de la empresa” (pág. 52).

El componente de planificación según Ponce (2022), establece que es la primera acción administrativa, siendo así que permite definir los objetivos, metas en periodo determinado ya sea en corto o largo plazo, es así, que es componente importante para cualquier tipo de organización.

Por otra parte, el componente de organización de acuerdo con Muñoz et al (2021), el fortalecimiento de las organizaciones en los procesos administrativos, donde la organización es parte fundamental para cobrar relevancia en el desarrollo

En cuanto al componente de dirección según los autores Córdoba y González (2021), la dirección al ser unos de los componentes del proceso administrativo es una guía en la empresa; es decir, la dirección conduce todo lo relacionado con el talento humano y el esfuerzo de las personas hacia un mismo fin, con el fin de lograr un resultado esperado, por lo cual implica el direccionamiento guía por persona con el estilo acorde a la orientación y las ganas del cambio, para crear estrategias para la solución de problemas.

Finalmente, el componente central según Schimidt et al. (2021), mencionan en el artículo científico con el tema “La función de control en las organizaciones” que el control en las organizaciones es la verificación, observaciones de la ejecución de las actividades para medir la eficiencia y eficacia de las actividades para así el logro de las actividades.

Según Mendoza y Moreira (2021), se basa en los procesos para llevar a cabo una buena gestión, ya que toda empresa busca obtener resultados favorables. Efectivamente, la principal característica en

la gestión administrativa es contar con un alto mando que con un equipo logre y alcance los objetivos de la empresa, donde está integrado por jefes departamentales o de áreas y por la gerencia, ya que son los principales promotores para que lleven a cabo un proceso administrativo eficiente. Sin embargo, hay que tener en cuenta que el gerente desempeña lo siguientes:

- Plantear y elaborar normas y políticas institucionales.
- Controlar el desarrollo continuo de la entidad.
- Dirigir equipos de trabajos.
- Capacitar mediante programas para el desarrollo y destrezas del personal.
- Elaborar flujo de trabajos al directorio de la empresa.

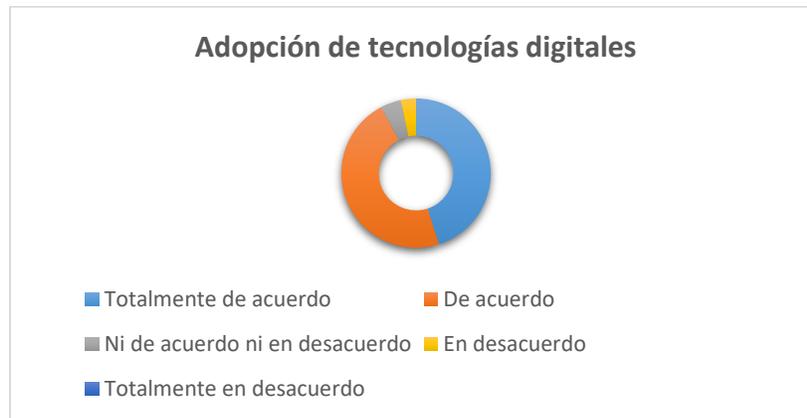
Entonces, la gestión administrativa es aportar valor agregado mediante la planeación, organización, control y dirección para así desarrollar e identificar los procesos que se lleva a cabo constantemente internamente, además, de lo mencionado mediante un equipo de trabajo se empleara de forma más eficiente las tareas institucionales.

MATERIALES Y METODOS

Para el desarrollo de la presente investigación se tomo en cuenta un conjunto de métodos técnicas con el fin de obtener los resultados planteados en el inicio del desarrollo de la investigación; además del enfoque cualitativo y cuantitativo que evidenció la investigación se utilizó los métodos deductivos para verificar teorías o principios generales en el contexto específico de la transformación digital, el método inductivo permitió generalizar las conclusiones a partir de las observaciones y los análisis específico; mientras que el método descriptivo ayudó a demostrar la importancia de la digitalización dentro de los procesos administrativos dentro de las diferentes áreas. Por otra parte, las técnicas utilizadas fueron la entrevista y la encuesta las mismas que se lo realizaron a través de un formulario Google Form y bajo la autorización de los responsables del Gobierno Autónomo Descentralizado de Jipijapa tomando en cuenta que la información estadística fue procesada en el software Excel y la confiabilidad de la información se la realizo en el SPSS denotando de esta forma el 0,925 de confiabilidad de los datos obtenidos a través de la ejecución de las encuestas.

RESULTADOS

Gráfico 1 Adopción de tecnologías digitales para optimizar sus procesos administrativos



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad Jipijapa.

Elaborado por: Jeniffer Arleth Suárez Elizalde

Análisis

La tabla 1 refleja que el 43.16% de encuestados están de acuerdo y un 43.16% totalmente de acuerdo, lo cual nos lleva a una percepción mayoritariamente positiva sobre la adopción de tecnologías digitales en los procesos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad Jipijapa. Solo un 4.21% mantiene una postura neutral y un 3.16% expresa desacuerdo, esto indica que la digitalización ha sido efectiva dentro de la optimización de los procesos administrativos.

Gráfico 2. Uso de herramientas digitales para la comunicación interna y externa



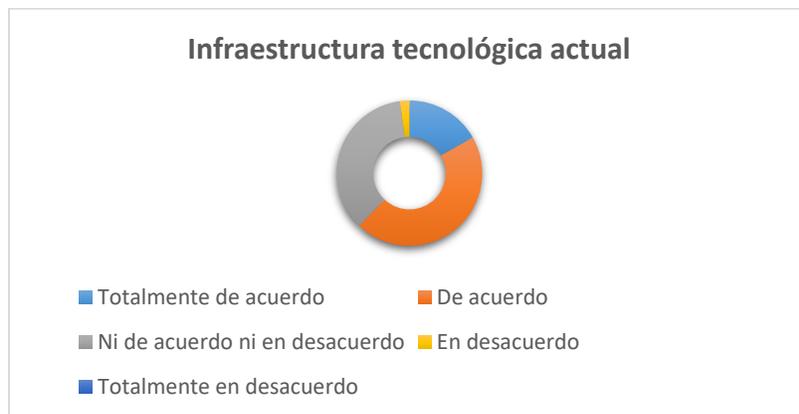
Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad Jipijapa.

Elaborado por: Jeniffer Arleth Suárez Elizalde

Análisis

Los resultados de la tabla 2 indican que el uso de herramientas digitales para la comunicación interna y externa ha aumentado significativamente, con un 33.68% los encuestados están totalmente de acuerdo y con un 54.74% de acuerdo con esta afirmación. Solo un 8.42% mantiene una postura neutral, mientras que un 3.16% expresa desacuerdo, esto sugiere que una aceptación generalizada de la digitalización en la comunicación institucional.

Gráfico 3. Infraestructura tecnológica actual satisface necesidades de los procesos administrativos



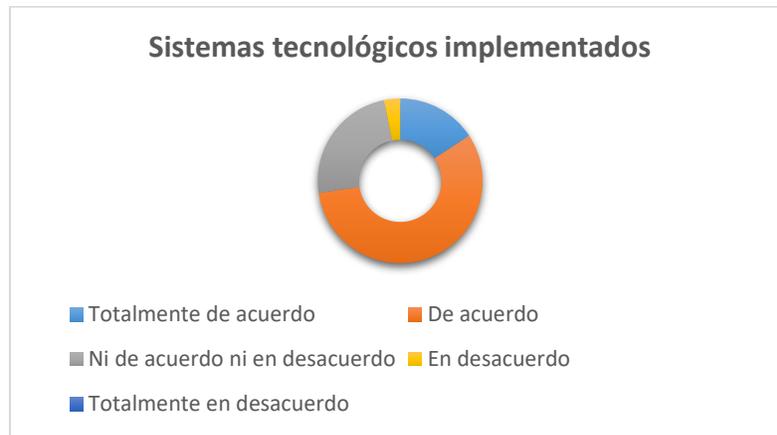
Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad Jipijapa.

Elaborado por: Jeniffer Arleth Suárez Elizalde

Análisis

El 16.84% de los encuestados considera que están totalmente de acuerdo y el 45.6% está de acuerdo que la infraestructura satisface las necesidades, mientras que el 35.79% es neutral y el 2.11% está en desacuerdo. Este penúltimo grupo indica la posibilidad de deficiencias en la infraestructura que pueden requerir mejoras.

Gráfico 4. Los sistemas tecnológicos implementados son compatibles con los requisitos operativos de la institución



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad Jipijapa.

Elaborado por: Jeniffer Arleth Suárez Elizalde

Análisis

El 72.63% se encuentra conforme con la compatibilidad de los sistemas tecnológicos. No obstante, un 24.21% es neutral y un 3.16% está en desacuerdo, lo que sugiere la posibilidad de mejorar la compatibilidad de los sistemas.

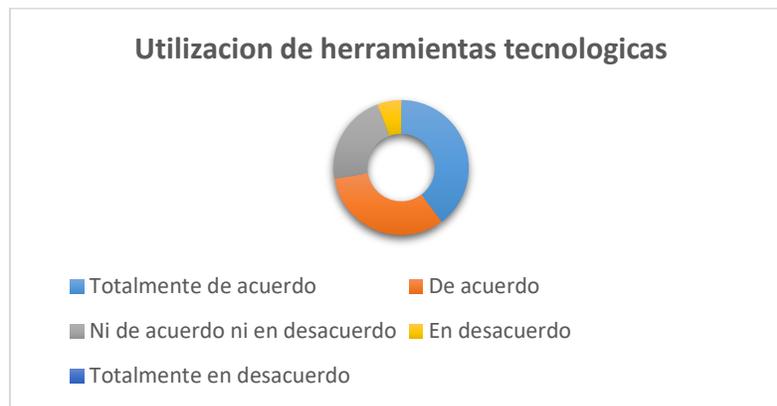
Gráfico 5. Capacitaciones regulares sobre el uso de herramientas digitales



Análisis

Las respuestas muestran una división: el 16.84% está totalmente de acuerdo y el 31.58% está de acuerdo, ellos consideran que, si hay capacitaciones, pero un 35.79% es neutral y un 15.79% está en desacuerdo. Esto indica que podrían requerirse programas de capacitación más consistentes.

Gráfico 6. Funcionarios utilizando herramientas tecnológicas en sus actividades diarias



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad Jipijapa.

Elaborado por: Jeniffer Arleth Suárez Elizalde

Análisis

Los encuestados manifiestan comodidad en el uso de herramientas tecnológicas, el 7.37% considera que está totalmente de acuerdo mientras que el 40.00% está de acuerdo, pero un 28.42% se mantiene neutral y un 7.37% está en desacuerdo, sugiriendo la necesidad de fortalecer la alfabetización digital.

Gráfico 7. Procesos administrativos eficientes gracias al uso de herramientas digitales



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad Jipijapa.

Elaborado por: Jeniffer Arleth Suárez Elizalde

Análisis

Los encuestados creen que la digitalización ha mejorado la eficiencia, lo que refuerza la percepción positiva de la modernización tecnológica, en los resultados se cuenta con 32.63% que están totalmente de acuerdo y el 51.58% que están de acuerdo en este caso se entiende que la mayoría a identificado que, si existe mejor eficiencia en los procesos administrativos, mientras que el 15.79% que están neutral aún no logran identificar la eficiencia en su totalidad.

Gráfico 8. La transformación digital mejora la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad Jipijapa.

Elaborado por: Jeniffer Arleth Suárez Elizalde

Análisis

El 24.21% que están totalmente de acuerdo y el 50.53% que están de acuerdo cree que ha habido una mejora en la calidad de los servicios, lo que refuerza la importancia de continuar con la digitalización, pero aún se cuenta con un 25.26% se encuentra en neutral, lo cual nos hace referencia que aún hay mejoras por hacer en algunos servicios.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos reflejan una percepción mayoritariamente positiva sobre la adopción de tecnologías digitales en los procesos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad Jipijapa. La alta aceptación de la digitalización, con un 43.16% de los encuestados de acuerdo y otro 43.16% totalmente de acuerdo, indica que la modernización ha sido efectiva en la optimización de los procesos administrativos. Estos hallazgos coinciden con estudios previos que destacan la importancia de la digitalización en la mejora de la eficiencia gubernamental (Alonso & Martínez, 2021). Según González Varona (2021), la transformación digital permite redefinir la interacción con los clientes, optimizar los procesos internos y mejorar las propuestas de valor, lo que refuerza la validez de estos resultados.

La comunicación interna y externa también ha mejorado significativamente gracias a las herramientas digitales, como lo indica el 33.68% que está totalmente de acuerdo y el 54.74% que está de acuerdo con esta afirmación. Estos resultados sugieren una aceptación generalizada de la digitalización en la comunicación institucional, lo que es consistente con investigaciones que evidencian que la tecnología mejora la interacción organizacional (García et al., 2020). Esto también concuerda con la afirmación de Sandoval y Campos (2021), quienes indican que las aplicaciones digitales facilitan la ejecución de actividades y potencian la gestión organizacional. Sin embargo, la existencia de un 8.42% de encuestados neutrales y un 3.16% en desacuerdo indica la necesidad de continuar evaluando y ajustando estas herramientas para maximizar su efectividad.

En cuanto a la infraestructura tecnológica, el 16.84% de los encuestados está totalmente de acuerdo y el 45.6% está de acuerdo en que satisface las necesidades del GAD, mientras que un 35.79% se mantiene neutral y un 2.11% está en desacuerdo. Esto sugiere que, aunque en general la infraestructura es adecuada, podrían existir deficiencias que requieran atención, alineándose con la literatura que indica que la infraestructura tecnológica es un factor crítico para la transformación digital (Ramírez & Soto, 2019). Además, Díaz (2020) señala que la transformación digital tiene características como la velocidad y la extensión, lo que implica que la mejora de la infraestructura debe ser un proceso continuo y adaptable.

La compatibilidad de los sistemas también es un aspecto mayormente positivo, con un 72.63% de encuestados satisfechos. No obstante, la presencia de un 24.21% de respuestas neutrales y un 3.16% en desacuerdo sugiere que aún hay margen para mejorar la interoperabilidad de los sistemas tecnológicos. La literatura destaca que la compatibilidad de sistemas es fundamental para la integración eficiente de la digitalización en las administraciones públicas (López & Pérez, 2021). Como menciona Medina et al. (2022), la digitalización impulsa nuevos modelos de negocio y mejora la productividad, lo que refuerza la importancia de la compatibilidad de sistemas en la administración pública.

Uno de los puntos de mejora identificados es la capacitación del personal. Aunque el 16.84% está totalmente de acuerdo y el 31.58% está de acuerdo en que existen capacitaciones, el 35.79% se mantiene neutral y un 15.79% está en desacuerdo. Estos datos sugieren la necesidad de fortalecer los programas de capacitación para garantizar una mayor alfabetización digital entre los empleados

del GAD. La formación continua es clave para la adopción efectiva de nuevas tecnologías (Fernández & Gómez, 2022). Según Ponce (2022), la planificación dentro de los procesos administrativos es esencial para definir metas y objetivos, lo que implica que los programas de capacitación deben ser estratégicamente planificados para ser efectivos.

Respecto a la comodidad en el uso de herramientas tecnológicas, el 7.37% de los encuestados está totalmente de acuerdo y el 40.00% está de acuerdo, pero un 28.42% se mantiene neutral y un 7.37% está en desacuerdo. Estos hallazgos evidencian la necesidad de reforzar la alfabetización digital, ya que el nivel de comodidad influye en la efectividad de la digitalización. Como menciona Mero et al. (2022), el uso estratégico de herramientas digitales mejora la productividad y la experiencia del usuario, lo que refuerza la necesidad de fortalecer las competencias digitales en la organización.

Finalmente, los encuestados consideran que la digitalización ha mejorado la eficiencia en los procesos administrativos, con un 32.63% totalmente de acuerdo y un 51.58% de acuerdo. A pesar de que un 15.79% se mantiene neutral, la tendencia general refuerza la percepción positiva de la modernización tecnológica. De manera similar, el 24.21% que está totalmente de acuerdo y el 50.53% que está de acuerdo en que ha habido una mejora en la calidad de los servicios indican que la digitalización ha impactado favorablemente en la atención a la ciudadanía, aunque el 25.26% neutral sugiere que todavía hay mejoras por hacer. Esto está alineado con lo planteado por Mendoza y Moreira (2021), quienes resaltan la importancia de una gestión eficiente para lograr resultados favorables y consolidar procesos administrativos efectivos.

CONCLUSIONES

- Los resultados obtenidos demuestran que la transformación digital ha optimizado los procesos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Jipijapa, facilitando la comunicación interna y externa, mejorando la eficiencia operativa y la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía. Estos hallazgos confirman lo señalado por González Varona (2021) y Sandoval y Campos (2021) sobre la importancia de las tecnologías digitales en la modernización y fortalecimiento institucional.

- A pesar de la percepción positiva generalizada, aún persisten desafíos en la infraestructura tecnológica y la compatibilidad de los sistemas, como lo reflejan los encuestados con posturas neutrales o en desacuerdo en estos aspectos. Esto coincide con la literatura (Ramírez & Soto, 2019; López & Pérez, 2021), que resalta la necesidad de una mejora continua en la infraestructura digital para garantizar una implementación eficiente de la transformación digital en la administración pública.

Los resultados evidencian que, si bien existen programas de capacitación, una proporción significativa de los encuestados mantiene una postura neutral o en desacuerdo respecto a su efectividad. Esto sugiere la necesidad de fortalecer la formación en competencias digitales para optimizar el uso de herramientas tecnológicas. De acuerdo con Fernández & Gómez (2022) y Mero et al. (2022), la alfabetización digital es fundamental para aprovechar plenamente las ventajas de la digitalización y mejorar la adaptación del talento humano a los cambios tecnológicos.

Referencias

- Córdoba, D., & González, O. (2021). Procesos administrativos: Una aproximación conceptual. *Revista Cultural UNILIBRE*, 61-69.
- Díaz Plaja, P. F. (2020). El impacto de la transformación digital en las empresas: un estudio sobre directivos y empleados. España: Universidad de Navarra, España. Obtenido de <https://dadun.unav.edu/entities/publication/a80682b1-0df2-43c6-916f-88845889764a>
- González Varona, J. (2021). Retos para la Transformación Digital de las PYMES: Competencia Organizacional para la transformación Digital. Valladolid, España: Universidad de Valladolid, España. Obtenido de <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/47767>
- Macías, E. (02 de Febrero de 2022). Concepto. de. Obtenido de Concepto. de: <https://concepto.de/proceso-administrativo/>
- Mendoza F, V. M., & Moreira, J. (2021). Procesos de gestión administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC*, 608-620.
- Mero, C., Chávez, R., & Muñiz, J. (2022). Uso de Herramientas Tecnológicas en el Desarrollo de las Pequeñas y Medianas Empresas en Manabí. *Revista Dominio de las Ciencias*, 330-345.
- Muñoz Jaime, L. P., Napa Molina, Y. M., Pazmiño Barragan, W. M., & Posligua Perez, M. L. (2021). Procesos administrativos: Un estudio al desarrollo empresarial de las PYMES. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 29-40.
- Ponce, D. K. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Recimundo*, 120-131.
- Rodríguez, S. S. (agosto de 2020). Gestión administrativa en las tomas de acciones públicas. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 48-59. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20administrativa%20est%C3%A1%20a,flujo%20de%20informaci%C3%B3n%20sea%20efectivo.
- Sandoval, G., & Campos, F. (2021). Sinodalidad con herramientas tecnológicas. *Medellín: teología y pastoral para América Latina*, 251-254.
- Schmidt, M. A., Tennina, M. E., & Obiol, L. C. (2021). La función de control en las organizaciones. *Revista CEA*, 2(2), 71-93.

© 2025 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/>).