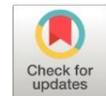


TIC para la gestión de la información en “RECTILAB MOTOR Cía. Ltda.” Cantón San Francisco provincia de Orellana

*ICT for information management in “RECTILAB MOTOR Cia. Ltda.”
Cantón San Francisco, province of Orellana*

- ¹ Angélica Fabiola Sánchez Álvarez  <https://orcid.org/0009-0004-2092-9420>
Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC), Cotopaxi, Ecuador.
angelica.sanchez8961@utc.edu.ec
- ² Anthony Joel Chicaiza Alquina  <https://orcid.org/0009-0009-7254-3323>
Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC), Cotopaxi, Ecuador.
anthony.chicaiza6022@utc.edu.ec
- ³ Diego Fernando Jácome Segovia  <https://orcid.org/0000-0001-7681-5386>
Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC), Cotopaxi, Ecuador
diego.jacome@utc.edu.ec



Artículo de Investigación Científica y Tecnológica

Enviado: 17/11/2024

Revisado: 16/12/2024

Aceptado: 31/01/2025

Publicado: 07/03/2025

DOI: <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v8i1.3349>

Cítese:

Sánchez Álvarez, A. F., Chicaiza Alquina, A. J., & Jácome Segovia, D. F. (2025). TIC para la gestión de la información en “RECTILAB MOTOR Cía. Ltda.” Cantón San Francisco provincia de Orellana. *ConcienciaDigital*, 8(1), 132-159. <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v8i1.3349>



CONCIENCIA DIGITAL, 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://concienciadigital.org>

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 en la 4.0 International. Copia de la licencia: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Palabras claves:

TIC,
gestión de la
información,
competencias
digitales,
infraestructura
tecnológica,
uso de las TIC,
capacitación en
TIC,
seguridad de la
información,
comunicación
interna,
automatización de
procesos,
satisfacción al
usuario.

Keywords: ICT.

information
management,
digital
competencies,
technological
infrastructure, use
of ICT, ICT
training,

Resumen

Introducción En un mundo cada vez más globalizado y competitivo la información se ha convertido en un recurso fundamental para las organizaciones las cuales buscan alcanzar el éxito en el mercado adaptándose velozmente a los cambios.

Objetivo: Analizar los procesos de gestión de la información en Rectilab Motor Cía. Ltda. mediante la implementación de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), con el fin de mejorar la eficiencia operativa, la toma de decisiones y la calidad del servicio. **Metodología:** fue desarrollada con un enfoque cuantitativo y un alcance investigativo de tipo descriptivo. Se utilizó la técnica de la encuesta, empleando un cuestionario compuesto por 36 preguntas distribuidas en 9 dimensiones. Este cuestionario fue aplicado a 54 trabajadores que conforman las diferentes áreas funcionales de Rectilab Motor Cía. Ltda., ubicada en el cantón San Francisco de Orellana.

Resultados: Se detecta en el departamento de servicio técnico obtuvo un promedio de satisfacción del 4.4 indicando que poseen un alto nivel de conformidad entre los usuarios respecto a la atención y efectividad en la resolución de problemas. Al contrario del departamento de logística que presenta un promedio inferior con un 3.4 en satisfacción al usuario. **Conclusión:** Se proponen recomendaciones específicas para cada departamento como la mejora de la infraestructura y la capacitación en el área de servicio técnico, priorizar estrategias de mejora en logística y almacén finalmente en el departamento administrativo el fomentar las buenas prácticas en la gestión de la información. **Área de estudio general:** Ciencias Administrativas. **Área de estudio específica:** TIC y Gestión de la Información. **Tipo de artículo:** Artículos originales.

Abstract

Introduction:

In an increasingly globalized and competitive world, information has become a fundamental resource for organizations seeking success in the market by quickly adapting to changes. **Objective:** To analyze the information management processes at Rectilab Motor Cía. Ltda. through the implementation of Information and Communication Technologies (ICT) to improve operational efficiency, decision-making, and service quality. **Methodology:**

information
security, internal
communication,
process
automation, user
satisfaction.

The study was conducted with a quantitative approach and a descriptive research scope. The survey technique was used, employing a questionnaire composed of 36 questions distributed across 9 dimensions. This questionnaire was applied to 54 workers from various functional areas of Rectilab Motor Cía. Ltda., located in the canton of San Francisco de Orellana. **Results:** The technical service department achieved a satisfaction average of 4.4, indicating an elevated level of user satisfaction regarding service quality and effectiveness in problem resolution. In contrast, the logistics department showed a lower satisfaction average of 3.4. **Conclusion:** Specific recommendations are proposed for each department, such as improving infrastructure and training in the technical service area, prioritizing comprehensive improvement strategies in logistics and warehouse operations, and promoting best practices in information management within the administrative department. **General area of study:** Administrative Sciences. **Specific area of study:** ICT and Information Management. **Type of article:** Original articles.

1. Introducción

El desarrollo de la investigación tiene como base las Tecnologías de la Comunicación (TIC) con relación a gestión de la información ya que se dimensionará estas dos variables en ocho áreas de análisis en los siguientes ámbitos: competencias digitales, infraestructura tecnológica, uso de las TIC, capacitación en TIC, seguridad de la información, comunicación interna, automatización de procesos y satisfacción al usuario (Espinosa & Cevallos, 2022).

Es decir la economía global se ha apoyado en la gestión tradicional de la información y la telecomunicación; no obstante, un incremento en la modernización de la infraestructura requerida para el procesamiento de datos. Esto implica no solo una mayor adaptabilidad en la organización en términos de rentabilidad, sino también la adquisición de conocimientos propios de la nueva forma de hacer las cosas. De esta manera, en las últimas décadas, el progreso y evolución de los sistemas de información han sido rápidos, incorporándose progresivamente en todas las áreas del trabajo y provocando que la administración empresarial se transforme en nuevas modalidades de gestión y mejora de servicios y de su calidad (Pacheco & Rodríguez, 2020).

En un análisis del uso de TIC en empresas de Ecuador revela que, entre las 100 empresas más destacadas del país, un 40% han reportado mejoras en la comunicación interna, un 35% han experimentado un incremento en la eficiencia operativa, y un 25% ha logrado ingresar a nuevos mercados internacionales a través de la implementación de tecnologías digitales ([Chamba, 2023](#)).

1.1. Competencias digitales

Las competencias digitales abarcan todas esas habilidades, capacidades y aptitudes vinculadas con la utilización efectiva, práctica, segura y eficiente de tecnologías emergentes, tanto en el ámbito laboral, social, educativo, familiar, entretenimiento, entre otros. Una competencia conlleva diversos niveles de complejidad que demandan conocimientos procedimentales y condicionales, mientras que las capacidades se componen de habilidades requeridas para una ejecución compleja. Estas habilidades, actualmente fundamentadas en las Tecnologías de la Información y de la Computación-TIC, se obtienen mediante diversas instituciones como la familia, la escuela y los medios de comunicación, posibilitando que los individuos no solo utilicen las tecnologías, sino que también las utilicen de forma creativa y crítica en la generación de contenidos para las distintas plataformas (Canto-Esquivel et al., 2022).

Por ende, la competencia digital se refiere a un grupo de habilidades para explorar y transformar información en nuevos productos del conocimiento. Para lograrlo, es necesario obtener un entendimiento básico de aplicaciones informativas, ajustándolas al saber y a la solución de problemas basados en situaciones reales, y desarrollando un razonamiento crítico sobre las fuentes y medios de información derivados de las TIC. La habilidad digital debe ser transversal, que se desarrolle en todos los campos y promueva un perfeccionamiento continuo y constante que mejore el desempeño (Jiménez et al., 2021).

1.2. Infraestructura tecnológica

Es el conjunto de elementos tanto físicos como virtuales, tales como servidores, redes y almacenamiento, imprescindibles para garantizar el respaldo de las operaciones tecnológicas de una organización, tras estas aplicaciones o plataformas, se encuentra una infraestructura tecnológica que las respalda, junto con un grupo de individuos que elaboran el código fuente de la aplicación, validan las aplicaciones y generan los recursos tecnológicos requeridos para utilizar esta aplicación desde un navegador web o cualquier otro medio. Todas las aplicaciones tecnológicas que se encuentran en la red de internet fundamentan su operación en el principio de telecomunicaciones, permitiendo el acceso a un recurso desde un lugar distinto al que se ubica el recurso a través del uso de redes de datos e infraestructurales (González & Mejía, 2023).

De todas maneras, la infraestructura tecnológica los riesgos de vulnerabilidad que esta implica, facilitarán la intervención sobre los diversos métodos de ataque que emplean los ciberdelincuentes para el hurto de datos. Tener un sistema seguro y fiable previene cualquier acceso indebido a la información guardada de la empresa, previniendo hurtos y captaciones de información (Valentín, 2024).

1.3. Uso de las TIC

En este contexto, han resultado esenciales para poner en marcha las estrategias empresariales, mantener la competitividad y simplificar la evaluación del rendimiento de la industria o medios de comunicación, independientemente de su magnitud. Este enfoque evidencia que las compañías deben implementarlo de forma prioritaria para alcanzar al menos condiciones de igualdad con las que se encuentran sus propios competidores (Chamba, 2023).

Por lo cual el uso de las TIC ofrece una variedad de herramientas que ayudan a optimizar la administración. Su uso representa un significativo ahorro de tiempo y recursos, dado que posibilita simplificar y acelerar los procesos de administración y toma de decisiones, además de simplificar la interacción directa con los empleados, clientes, proveedores y demás (González et al., 2020).

Así que las compañías que no incorporen la utilización de las TIC en sus procedimientos están en gran riesgo de quedarse anticuadas. Dado que el avance tecnológico equitativo y la globalización de los mercados están modificando de forma notable en el ambiente de negocios. Por lo tanto, resulta crucial entender cómo las compañías integran las TIC en sus procesos de producción y qué elementos inciden en su adopción (Flórez & Enríquez, 2024).

1.4. Capacitación en TIC

En la actualidad, las compañías modernas se encuentran en una constante renovación de saberes, proporcionados al equipo humano. Las exigencias de formación y capacitación son una fase necesaria en el entorno laboral, para poder afrontar el reto de abrir nuevos mercados nacionales e internacionales, con el fin de lograr la eficiencia y asegurar la competitividad (Durán-Solórzano & Martínez-Minda, 2020).

Por qué las habilidades digitales son un recurso intangible crucial para cualquier compañía que aspire a subsistir en las circunstancias actuales. La reducción de gastos y la eficacia en la administración están fuertemente relacionadas con la utilización de la tecnología. Y, justamente por esta razón, es un valor necesario en todo su personal, independientemente de su intensidad. Aquellos que no posean un nivel básico de habilidades digitales corren el riesgo de quedar aislados del mercado laboral en un mundo cada vez más tecnológico y en constante cambio (Inieta et al., 2020).

Debido a que la formación es un instrumento que facilita el desarrollo y mejoramiento de las habilidades y conocimientos de los trabajadores en una organización, sin importar la rama o el campo laboral. Sin embargo, a menudo no se le otorga la relevancia requerida, en la mayoría de las ocasiones se debe a la búsqueda de economizar recursos financieros dentro de la compañía, ignorando que la formación también representa una inversión y puede mejorar las condiciones del personal (Alexandra, 2023).

Entonces la formación constante en los conocimientos y usos de las herramientas de la información e internet deben potenciar sus habilidades en la utilización de las TIC, con el objetivo de aumentar la satisfacción en el trabajo del personal tanto administrativa como operativa (Herrera, 2021).

1.5. Seguridad de la información

La seguridad de la información requiere la aplicación de políticas, regulaciones y controles técnicos que salvaguarden tanto la información como los sistemas de computación frente a varios peligros, que incluyen desde la ciberseguridad hasta la administración de crisis y la recuperación tras incidentes. La implementación de normas internacionales de seguridad de la información (Ávila-Coello, 2024).

Por lo que las compañías se topan con obstáculos al intentar establecer medidas de seguridad de información apropiadas para salvaguardar sus sistemas y datos de gran valor. La protección de la información se ha transformado en un elemento crucial para proteger los bienes corporativos y salvaguardar la privacidad de las personas. La Administración de Identidades y Accesos (IAM) se presenta como un elemento esencial en la estrategia de seguridad de las entidades, ofreciendo un esquema completo para gestionar y regular el acceso a los recursos digitales (Rojas & Mendoza, 2024).

1.6. Comunicación interna

Es el complejo sistema nervioso que conecta los diferentes componentes de las organizaciones y que se ha convertido en un elemento esencial dentro de las organizaciones, instituciones y especialmente en los comités, dado que sin comunicación no pueden perdurar y por consiguiente se desmoronan (Aragundi, 2023).

Por ende, en el ámbito corporativo, es esencial contar con una comunicación interna lo suficientemente sólida para que el intercambio de información e interacción entre diferentes colaboradores y departamentos esté en sintonía con la dirección y las actividades que tiene lugar en la organización. Por esta razón, hoy en día, este proceso se potencia considerablemente gracias a las TIC, ya que posibilitan a las empresas la implementación de plataformas de comunicación que proporcionan un intercambio de comunicación en tiempo real.

Por lo cual la comunicación interna a través de su administración en la organización, al usar las diversas herramientas existentes, a través de las TIC, propiciará la elaboración y desarrollo de un proceso de gestión interna, de forma clara y práctica, tanto para los empleados como para los demás usuarios de la empresa (Jaramillo, 2022).

1.7. Automatización de Procesos

Es la utilización sencilla de tecnología, la integración de sistemas y la integración de datos para llevar a cabo una labor que anteriormente se llevaba a cabo manualmente. Para economizar tiempo y energía, la entidad puede utilizar la tecnología. En consecuencia, es posible acelerar los múltiples procesos administrativos, que usualmente conllevan labores reiterativas que requieren mucho tiempo (Mendieta, 2024).

Por lo tanto, la automatización menciona aquellos sistemas que permiten la transferencia de tareas generalmente realizadas por la mano humana hacia un conjunto de elementos tecnológicos lo cual origina múltiples ventajas tales como: la optimización de tiempo, incremento de los procesos y la simplificación de tareas (Beghini et al., 2022).

Existe una estrecha relación entre la automatización y las TIC ya que mediante el uso de estas se pueden implementar soluciones efectivas para el cumplimiento de tareas repetitivas como a la reducción de tiempos permitiendo de este modo que el enfoque de los colaboradores se centre en tareas cuya importancia sea mayor además si una empresa cuenta con tal respaldo se puede adaptar rápidamente a los cambios que sucedan en el mercado o a las demandas de los clientes (Salgado, 2024).

No obstante, la automatización de procedimientos podría potenciar la experiencia del cliente y elevar la eficacia empresarial. Además, consideran la importancia de las TIC para el desarrollo y crecimiento de su empresa, y la mayoría de ellos detectaron que las áreas de finanzas y contabilidad, junto con las operaciones y producción, son las áreas más favorecidas por el uso de las TIC (Reyes et al., 2023).

1.8. Satisfacción al Usuario

La satisfacción del usuario es un elemento clave que puede influir directamente en los resultados previstos por una organización siempre enfocados en mejorar las operaciones de negocios; los servicios virtuales proporcionados promueven el comercio, generan una interacción continua con el usuario y facilitan la ejecución de los trámites de forma más rápida, incentivando de esta manera la satisfacción de los usuarios (Terrones, 2022).

Dicho esto, es crucial que los usuarios de diversos softwares como las TIC se sientan a gusto al usarlos, ya que esto influye directamente en la eficacia de los procedimientos, la dedicación de los trabajadores y su bienestar general. Cuando el usuario se siente contento con la herramienta tecnológica que emplean en su entorno de trabajo, es mucho más

probable que emprenda una iniciativa personal para colaborar de manera eficiente en las metas de la organización (Cortés, 2019).

Por lo cual se evidencia cuando los usuarios entienden, adquieren conocimientos, emplean y se sienten atraídos por un producto digital, tal como las TIC. En este contexto, subrayan que para establecer la usabilidad es crucial considerar la sencillez de aprendizaje, la eficacia en la utilización y la satisfacción del usuario. El uso de las TIC se refiere a la experiencia y accesibilidad que las personas experimentan al hacer uso de sistemas o aparatos tecnológicos. El propósito de esta interacción entre personas y TIC es entender, aceptar y simplificar el manejo de estas herramientas (Acuña-Aguilar, 2024).

2. Metodología

Este estudio utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo transversal con la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario que está estructurado con 36 preguntas que se dividen en 9 dimensiones en las cuales se identifican cuatro preguntas por dimensión, esto nos permitirá obtener datos numéricos que pueden ser analizados estadísticamente, permitiendo obtener resultados exactos y replicables, identificar patrones, establecer relaciones de causa y efecto, y generalizar los hallazgos a la población en general. Además, este enfoque suele ser más objetivo y riguroso, lo que incrementa la fiabilidad de los resultados.

Al tener un alcance investigativo de tipo correlacional y descriptivo en esta investigación se podrá determinar una relación estadística representativa de entre las variables y posteriormente se hará un análisis de cada variable para su respectiva descripción así poder generar una propuesta en base a lo analizado. Y así poder determinar si existe una relación estadísticamente significativa entre estas variables. Donde se analizarán datos de Rectilab Motor Cía. Ltda. para identificar patrones y correlaciones entre la implementación del uso de TIC para la gestión de la información y los niveles de eficiencia operativa medidos por indicadores clave de rendimiento.

En esta investigación se utilizará la encuesta con la aplicación de un cuestionario con una calificación del 1 al 5 en la escala de Licker, ya que será una herramienta esencial en la investigación cuantitativa. Esto se debe a su capacidad para estandarizar la recopilación de datos, su eficiencia en la obtención de información de grandes muestras, su objetividad en la formulación de preguntas, su versatilidad para abordar diversos temas y su utilidad para el análisis cuantitativo de datos.

3. Resultados

La encuesta realizada al personal de Rectilab Motor Cía. Ltda. en el cantón San Francisco de Orellana, ha dado como resultado 54 encuestados de distintas áreas funcionales, a continuación, se representarán los resultados obtenidos y el número de encuestados por

área y cargo, se realizó dos tipos de promedios de las 9 dimensiones comprendidos en la encuesta, el primer promedio será el promedio general de las preguntas comprendidas en la dimensión, mientras que el segundo promedio será el de cada una de las respuestas asignadas en la dimensión. De este modo los promedios generales serán calificados dentro de 3 clases, siendo un promedio general alto los puntajes comprendidos del 4 al 5, promedio general medio puntajes comprendidos del 3 al 3,9 y promedio general bajo del 1 al 2,9.

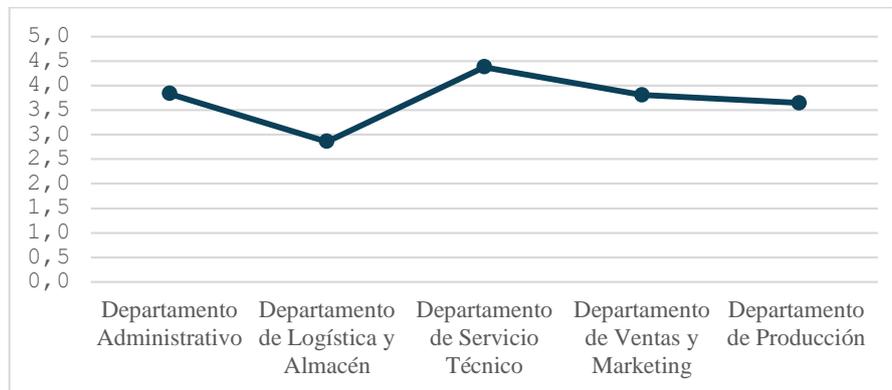
- a) **Departamento de administración:** Dentro de esta área se obtuvieron 6 encuestados repartidos en distintos cargos, Gerente General (1) persona; Recepcionista (1 persona); gestión de talento humano (1 persona); Contador (2 personas) hombre y mujer; Asistente administrativo (1 persona).
- b) **Departamento de producción:** De esta área se obtuvieron 19 encuestados siendo un área dominada por el personal operario (7 personas) y técnicos especializados (5 personas), también consta de Auxiliares de producción (4 personas), Supervisores de producción (1) y Supervisores (2 personas) un hombre y una mujer.
- c) **Departamento de Ventas y Marketing:** esta área está ampliamente predominada por las personas que ejercen en el cargo de ejecutivos de ventas (16 personas), por otro lado, tenemos los cargos de especialista en marketing (1 persona) y diseñador gráfico (1 persona), sumando un total de 18 encuestados.
- d) **Departamento de Logística y Almacén:** se obtuvieron 7 encuestados distribuidos de la siguiente manera: Auxiliares de almacén (3 personas), choferes de reparto (2 personas), jefe de logística (1), encargado de inventarios (1 persona)
- e) **Departamento de Servicio Técnico:** dominada completamente por las personas que ejercen con el cargo de Técnicos Especializados (4 personas).

3.1. Competencias digitales

Este punto conto con 4 preguntas que en la encuesta constituyen la pregunta de la 1 a la 4, dentro de esto se destacó el departamento de Servicio Técnico obteniendo un promedio de 4,4 siendo el más alto dentro del promedio general (**figura 1**), con puntajes máximos de 4,5 en la primera pregunta, 4.3 en la segunda pregunta, 4 en la tercera pregunta y 4.8 en la cuarta pregunta (**figura 2**), esto demuestra que este departamento está ampliamente familiarizado con la herramientas digitales y puede deberse a que es un departamento en el que este conocimiento es esencial para las tareas de diagnóstico, reparación y mantenimiento de equipos.

Figura 1

Promedio General

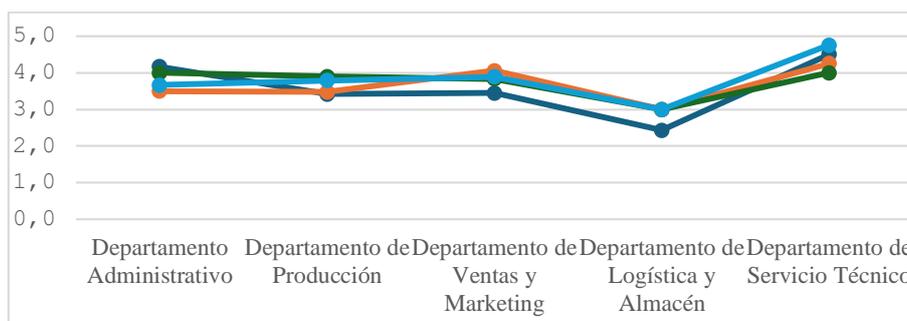


En contraste , el departamento con el promedio general más bajo es el de logista y Almacén con 2,9 (**figura 1**), obteniendo puntajes de 2,4 , 3, 3 y 3, en la primera, segunda, tercera y cuarta pregunta respectivamente (**figura 2**), esto sugiere que este departamento tiene dificultades o no está familiarizado completamente con las herramientas digitales o que por otro lado estas no son tan indispensables en su labor diaria sin embargo este indica una brecha demasiado grande en el uso de herramientas digitales entre estas dos áreas.

Por otro lado, los departamentos administrativos (promedio 3,8), departamento de ventas y marketing (3,8) y el departamento de producción (promedio 3,6) (**figura 1**), demostraron un conocimiento intermedio esto demuestra que, aunque estén familiarizados con las herramientas tecnológicas todavía hay un margen de mejora que podría lograrse mediante la capacitación.

Figura 2

Puntajes Máximos



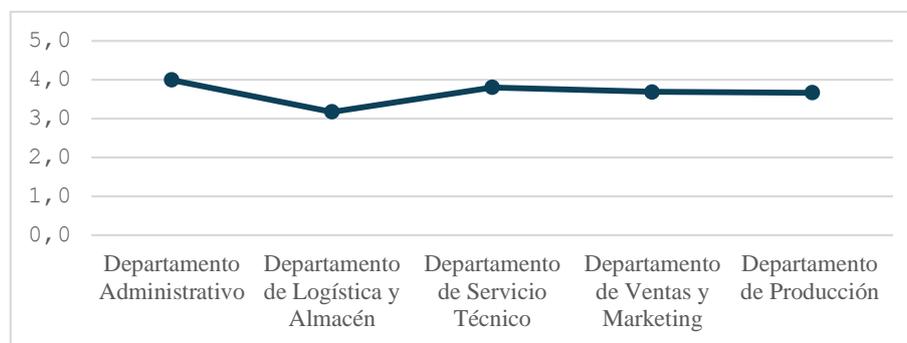
Nota: Promedio general y puntajes máximos de la dimensión “Competencias Digitales”

3.2. Infraestructura tecnológica

Este punto conto con 4 preguntas que en la encuesta constituyen de la pregunta 5 a la 8, en este punto el departamento que más destaco es el departamento administrativo con un promedio general de 4 puntos siendo el más alto dentro del promedio general (**figura 3**), con puntajes máximos de 4,2 en la primera pregunta, 4,3 en la segunda pregunta, 3,3 en la tercera pregunta siendo esta la única pregunta de este departamento que no alcanza el puntaje comprendido en el rango de puntaje alto y 4,2 en la cuarta pregunta (**figura 4**), es decir que la infraestructura tecnológica es funcional, pero que aún puede mejorar en ciertas áreas esto refleja la necesidad de implementar herramientas más modernas para lograr la comunicación más eficiente y se podría lograr mediante pequeñas inversiones que ayuden a optimizar los procesos.

Figura 3

Promedio General



En el otro extremo con el promedio general más bajo se encuentra el departamento de logística y almacén con un promedio general de 3.2 (**figura 3**), alcanzando puntajes máximos de 3 en la primera pregunta, 3.3 en la segunda pregunta, 3,6 en la tercera pregunta y 2.9 en la cuarta pregunta (**figura 4**), que si bien es cierto es un puntaje medio, todavía refleja ciertas deficiencias importantes este departamento podría estar atravesando problemas con las herramientas tecnológicas o con los equipos del área, sería factible evaluar la eficiencia y disponibilidad de los equipos dentro de este departamento.

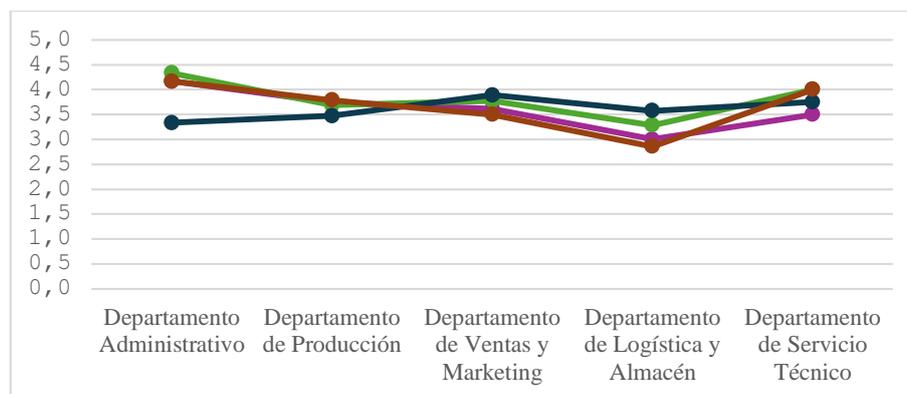
El departamento de servicio técnico alcanzo un promedio general de 3.8 (**figura 3**), lo que se podría interpretar como una infraestructura tecnológica aceptable pero no optima y quizá esto se deba a que este departamento depende en la mayoría de tecnología avanzada para diagnosticar y resolver los problemas técnicos, sin embargo, una mejora en la infraestructura podría tener un impacto bastante positivo.

Por último, con un promedio general de 3.7 (**figura 3**), los departamentos de Ventas y Marketing y el departamento de Producción, esto demuestra que la infraestructura es aceptable pero no del todo funcional y que una mejora en herramientas más modernas

podría aumentar el rendimiento de las áreas y sus procesos dando como resultado mejoras en el análisis de marketing y una optimización de procesos y reducción de tiempos de en el área de producción

Figura 4

Puntajes Máximos



Nota: Promedio general y puntajes máximos de la dimensión “Infraestructura Tecnológica”.

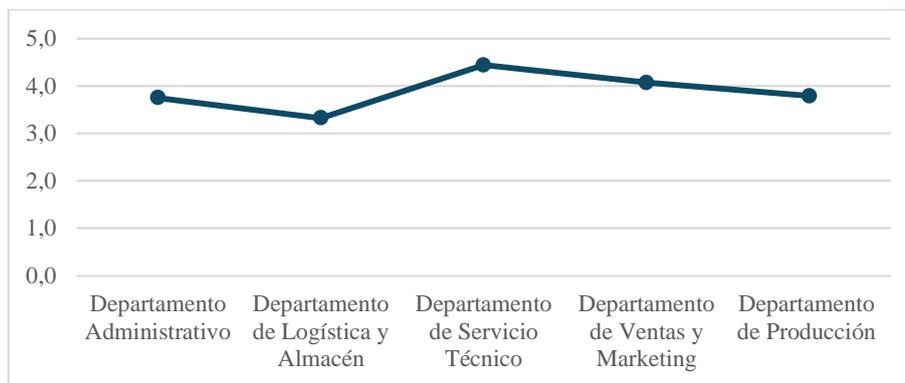
3.3. Uso de las TIC

Esta dimensión consta de 4 preguntas que dentro de la encuesta abarca de las preguntas 9 a la 12, siendo el departamento de Servicio Técnico el que destaca con un promedio general de 4.4 (**figura 5**), obteniendo un puntaje máximo de 4.3 en la primera pregunta, 4.5 en la segunda pregunta, 4.8 en la tercera pregunta y 4.3 en el acuarta pregunta (**figura 6**), esto sugiere que los trabajadores de esta área tienen un dominio avanzado de las herramientas necesarias para sus actividades, esto se podría deber a un uso eficiente de los recursos que poseen.

De este mismo modo el departamento de ventas y marketing ha demostrado que su uso de las herramientas es bastante alto con un puntaje de 4.1 (**figura 5**), esto se puede deber a que en esta área es indispensable el buen uso de los medios digitales y plataformas virtuales que ayuden a mejorar la comunicación.

Figura 5

Promedio General

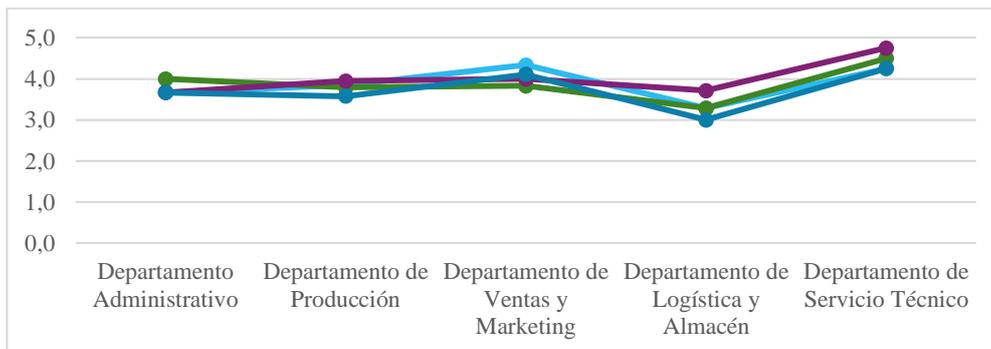


Por otro lado, con un puntaje de 3.8 considerado medio (**figura 5**), se encuentran los departamentos Administrativo y el departamento de Producción, esto todavía demuestra un buen conocimiento y uso adecuado de las TIC, aunque sin alcanzar la excelencia, esto podría mejorarse con la implementación de tecnologías más avanzadas y las capacitaciones recurrentes logrando así mejoras en los controles de calidad e incluso en la gestión de documentos administrativos.

Por último, con el promedio más bajo dentro de esta dimensión se encuentra el departamento de logística y almacén con un puntaje 3.3 (**figura 5**), obteniendo puntajes máximos de 3.3 en la primera y segunda pregunta, 3.7 en la tercera y 3 en la cuarta pregunta (**figura 6**), esto sugiere que las herramientas no se están utilizando de manera eficiente o que se desconoce sobre su buen uso.

Figura 6

Puntajes Máximos



Nota: Promedio general y puntajes máximos de la dimensión “Uso de las TIC”.

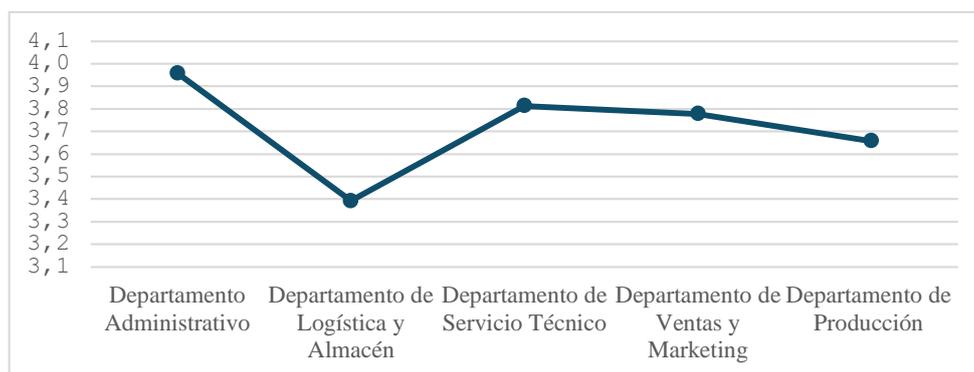
3.4. Capacitación en TIC

Esta dimensión consta de 4 preguntas que en la encuesta abarcan desde la número 13 a la 16, dentro de esta y con dificultad el departamento administrativo alcanza el promedio general alto con un promedio de 4 (figura 7), con puntajes máximos de 3.7 en la primera pregunta, 3.8 en la segunda pregunta, 4 en la tercera pregunta, y 4.3 en la cuarta pregunta (figura 8), lo que sugiere que las actividades que se han desarrollado les ha resultado efectivas y útiles dentro de su campo, esto podría sugerir que el personal administrativo ha recibido mayor número de capacitaciones para el uso de herramientas digitales, sin embargo al estar justo en el límite es indispensable continuar con la formación dentro de esta dimensión.

El puntaje de 3.8 (puntaje medio) está conformado por dos departamentos técnico y departamento de ventas y marketing (figura 7), esto posiblemente se deba a que posee un nivel aceptable de capacitación pero que puede ser mejorado, dado que el departamento de Servicio Técnico depende en mayor parte de herramientas actualizadas y conocimientos que vayan de la mano con los equipos se podría mejorar sus habilidades en gran medida y por otra parte el departamento de ventas y marketing podría beneficiarse con el manejo eficiente de las plataformas de marketing digital.

Figura 7

Promedio general



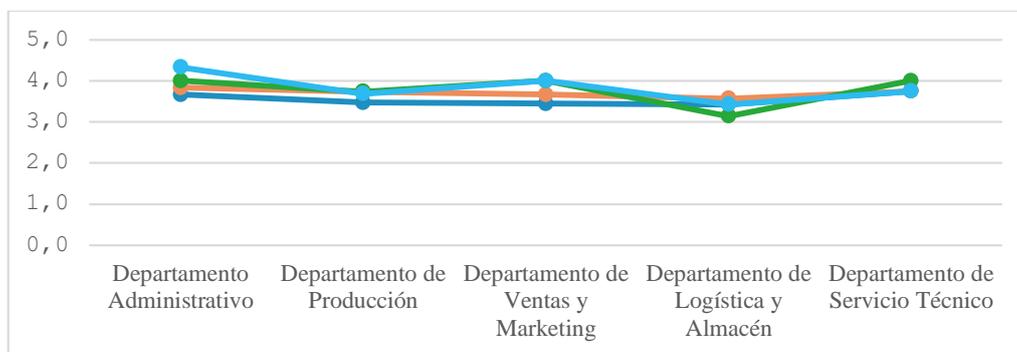
El departamento de producción obtiene un promedio general de 3.7 considerado alto (figura 7), esto indica que el personal cuenta con conocimientos básicos, pero necesitan más información, poniendo énfasis en la capacitación de las TIC que podrían mejorar la eficiencia y capacidad de actuar en estas áreas.

Finalmente con un promedio general de 3.4 el departamento de Logística y Almacén (figura 7), de este modo obtuvo un puntaje máximo de 3.4 en la primera y cuarta pregunta, 3.6 en la segunda pregunta y 3.1 en la tercera pregunta (figura 8), aunque sigue siendo un puntaje considerado alto demuestra una deficiencia en la capacitación, y es

posible que el personal no cuente con los conocimientos básicos para la gestión de su área y es recomendable implementar programas de formación específicos para mejorar las habilidades del personal.

Figura 8

Puntajes Máximos



Nota: Promedio general y puntajes máximos de la dimensión “Capacitación en TIC”.

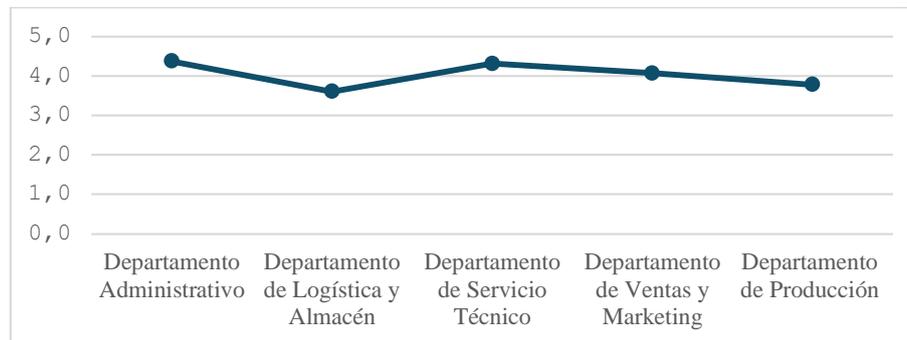
3.5. Eficiencia de la gestión de la información

Dentro de esta dimensión tenemos 4 preguntas que en la encuesta constituyen la pregunta de la 17 a 20, dentro de estas se destaca el departamento administrativo con un promedio general de 4.4 (**figura 9**), con puntajes máximos de 4.3 en la primera y cuarta pregunta, 4.7 en la segunda pregunta y 4,2 en la tercera pregunta (**figura 10**), lo que podría deberse a que este departamento es un especialista en el manejo de la información ya que constituye un factor indispensable en los procesos que debe realizar por lo que sus procesos deben de estar bien estructurados y el uso de sus herramientas debe de ser el adecuado.

Después, le sigue el departamento de servicio técnico con un promedio general de 4.3 que demuestra un conocimiento alto (**figura 9**), aunque un poco inferior al anterior departamento, esto sugiere que el departamento tiene dificultades con la gestión de su información en tiempo real, pero que en la mayoría de tiempo lo gestiona de manera aceptable.

Figura 9

Promedio General

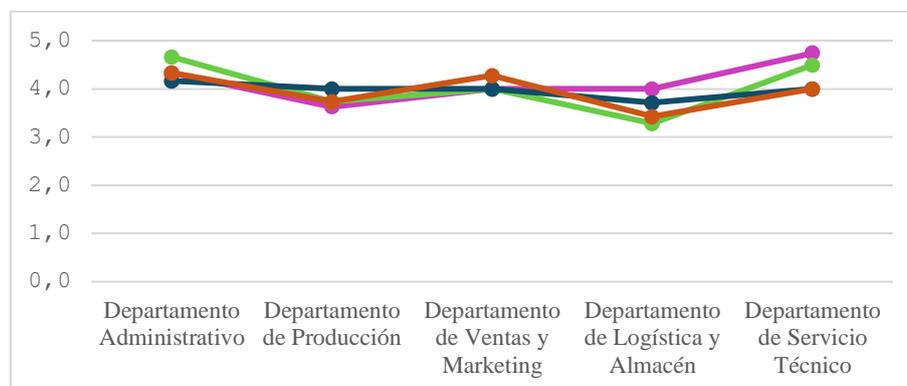


Por otro lado, tenemos al departamento de ventas y marketing con un promedio general de 4.1 lo que todavía es un puntaje alto (**figura 9**), aunque se acerca un poco a los promedios medios, esto podría reflejar la necesidad de realizar mejoras en ciertos aspectos de la gestión de información sobre todo en lo que respecta al análisis de datos del mercado, aspecto que es imprescindible en este departamento.

Finalmente, dentro de esta dimensión tenemos a los puntajes considerados medios, con un puntaje de 3.8 el departamento de Producción, y con un puntaje de 3.6 el departamento de logística y almacén siendo el más bajo dentro de los promedios generales de esta dimensión (**figura 9**), estos resultados señalan una gestión de la información considerada moderada y posiblemente se deba a dificultades en la coordinación entre las áreas de manejo de datos y los procesos operativos.

Figura 10

Puntajes Máximos



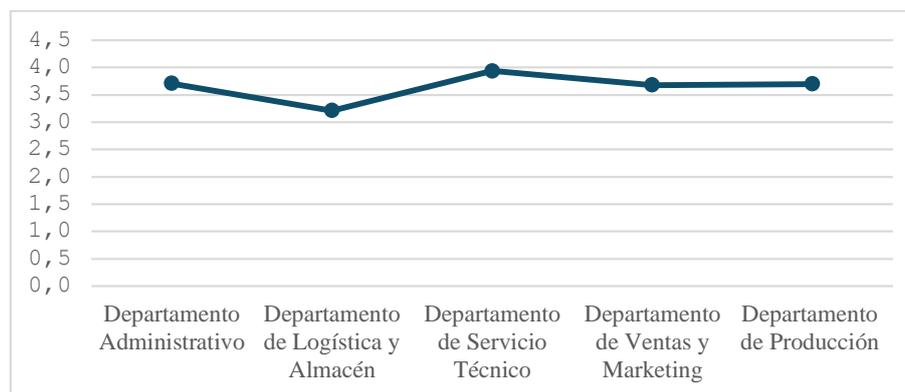
Nota: Promedio general y puntajes máximos de la dimensión “Eficiencia de la gestión de la información”.

3.6. Seguridad de la información

Esta dimensión al igual que las demás cuenta con cuatro preguntas que en la encuesta constituyen la pregunta 21 a la 24, los resultados de esta dimensión son alarmantes ya que ninguno de los departamentos alcanza el puntaje establecido como alto (4 a 5), esto indica que la organización tiene controles y practicas aceptables en la seguridad de la información, todavía no son lo suficientemente efectivos y que probablemente existen bastantes brechas y puntos débiles en este aspecto.

Figura 11

Promedio general



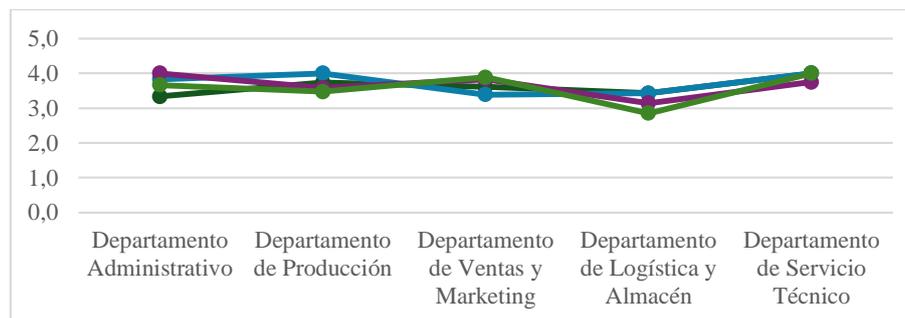
Para comenzar con el análisis de los resultados tenemos al departamento de servicio técnico que posee el promedio más alto dentro de los puntajes medios con un promedio de 3.9 (**figura 11**), obteniendo puntajes máximos de 4 en la primera, segunda y cuarta pregunta, y un puntaje de 3.8 en la tercera pregunta siendo esta la que baja su puntaje (**figura 12**), esto demuestra que aunque este cerca del promedio alto todavía tiene un margen de mejora bastante grande y que requiere mejoras en los procesos y herramientas que maneja, así como la protección de sistemas e informas y la capacitación al personal.

El siguiente puntaje es de 3.7 (Puntaje medio) en el que se encuentran tres departamentos, el departamento administrativo, departamento de ventas y marketing, y departamento de producción (**figura 11**), esto demuestra que estos departamentos muestran una aceptación moderada en lo que a seguridad de la información se refiere, y que aunque las medidas son aceptables podría existir vulnerabilidades en el manejo de documentos sensibles o confidenciales que se manejan sobre todo en el área administrativa, por otro lado en el área de marketing sería oportuno mejorar la seguridad de las plataformas de gestión y almacenamiento para evitar posibles filtraciones de información, en el área de producción se debería ser más estricto en lo que se refiere a los ámbitos, operativos, acceso a sistemas de control y datos productivos.

Por último el departamento de logística y almacén con un promedio general de 3.2 (**figura 11**), con puntajes máximos en cada pregunta de 3.4 en la primera y segunda pregunta, 3.1 en la tercera pregunta y 2.9 en la cuarta pregunta (**figura 12**), siendo este el puntaje más bajo dentro de todas las áreas en lo que a esta pregunta se refiere (pregunta 24), esto expresa que su percepción de la seguridad de información es débil y que el departamento podría estar atravesando problemas con la gestión de sus datos así como accesos no autorizados, y falta de protección de información.

Figura 12

Puntajes Máximos



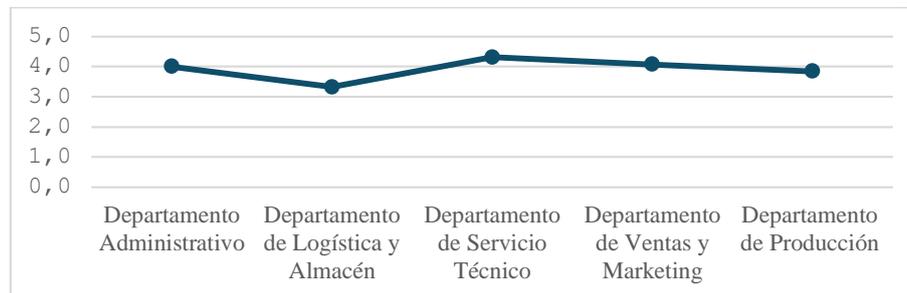
Nota: Promedio general y puntajes máximos de la dimensión “Seguridad de la Información”.

3.7. Comunicación interna

Consta de 4 preguntas que en la encuesta abarca desde la pregunta 25 a la 28, dentro de esta dimensión se destaca el departamento de servicio técnico con un promedio general de 4.3 (**figura 13**), siendo el más alto dentro de esta dimensión, con puntajes máximos de 4.5 en la primera pregunta, 4 en la segunda y cuarta pregunta y 4.8 en la tercera pregunta (**figura 14**), lo que indica que la comunicación interna dentro del departamento es eficiente y muy probablemente cuente con procesos bien definidos y una buena participación de los miembros del equipo así como el buen uso de los canales de comunicación.

Figura 13

Promedio General



Del mismo modo dentro de los promedios altos encontramos al departamento de ventas y marketing con un promedio general de 4.1 (**figura 13**), esto demuestra una buena comunicación interna lo cual podría deberse a que este departamento depende de la coordinación constante de todos los miembros del equipo con otros departamentos, sin embargo, todavía podría aplicando medidas que ayuden a facilitar la comunicación y el desarrollo de estrategias de manera eficiente y efectiva.

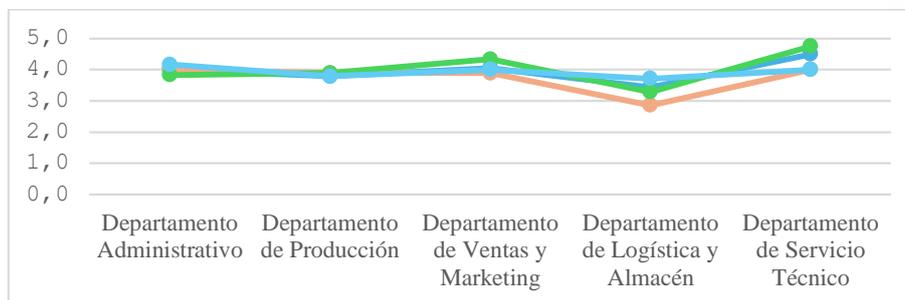
Del mismo modo dentro de los puntajes altos se encuentra el departamento administrativo con un promedio general de 4 (**figura 13**), siendo el último de los puntajes altos dentro de esta dimensión, esto se podría tomar como que el área es organizada y efectiva dentro de lo que a comunicación se refiere, sin embargo todavía tiene un gran campo de mejora lo cual es clave para el cumplimiento de sus tareas operativas las cuales requieren una comunicación constante con otros miembros del equipo e incluso con otros departamentos.

Por otro lado, y para comenzar con los puntajes medios tenemos al departamento de producción con un puntaje de 3.8 dentro del promedio general (**figura 13**), aunque es un resultado aceptable podría sugerir que este departamento está atravesando problemas con las instrucciones que recibe como falta de claridad en las instrucciones, problemas en la coordinación del departamento o herramientas de comunicación que no satisfacen las necesidades del departamento.

Al final tenemos al departamento de logística y almacén con el promedio más bajo dentro de esta dimensión 3.3 (**figura 13**), con puntajes máximos de 3.4 en la primera pregunta, 2.9 en la segunda pregunta, 3.3 en la tercera pregunta y 3.7 en la cuarta pregunta (**figura 14**), esto tal vez se deba a que está experimentando problemas en la comunicación interna con posibles dificultades en la interpretación de la información o la forma en la que se transmite, esta deficiencia podría acarrear efectos negativos en la capacidad para realizar tareas como el manejo de inventarios y la coordinación logística.

Figura 14

Puntajes Máximos



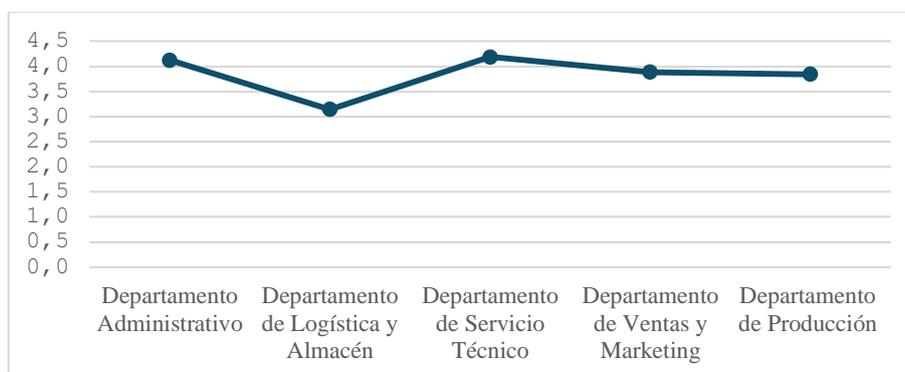
Nota: Promedio general y puntajes máximos de la dimensión “Comunicación Interna”.

3.8. Automatización de procesos

Esta dimensión abarca 4 preguntas que en la encuesta constituyen de la pregunta 29 a la 32 y dentro de esta se destaca el departamento de servicio técnico con un promedio general de 4.2 (**figura 15**), obteniendo puntajes máximos de 4 en la primera pregunta, 4.8 en la segunda pregunta, 4.3 en la tercera pregunta y 3.8 en la cuarta pregunta (**figura 16**), demostrando una alta satisfacción en lo que ha automatización de procesos se refiere, es muy probable que este departamento cuente con herramientas y sistemas de automatización muy avanzadas que le ayuden a desempeñar sus tareas de servicio técnico, lo que facilita su trabajo.

Figura 15

Promedio General



El siguiente departamento es el administrativo con un promedio alto de 4.1 (**figura 15**), puntaje que refleja un buen nivel de automatización en procesos administrativos, posiblemente cuente con sistemas de automatización que le ayudan en la gestión de documentos, mejorando la eficiencia y reduciendo los errores humanos dentro de esta dimensión.

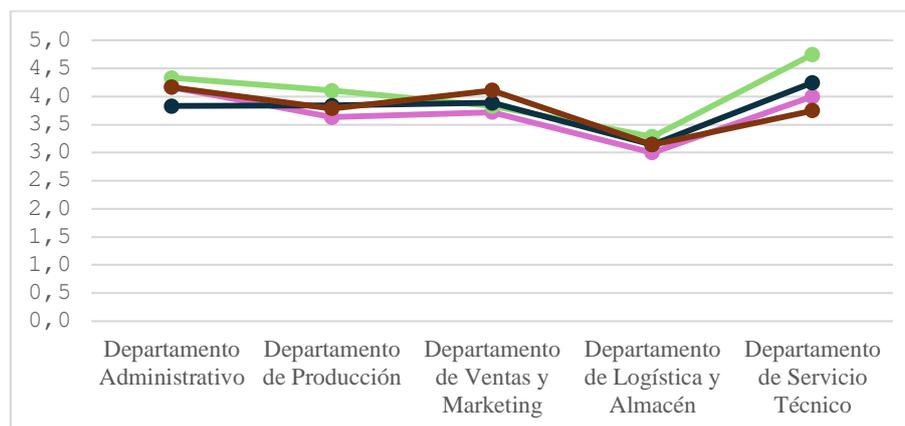
Dentro de los puntajes medios tenemos al departamento de ventas y marketing con un promedio general de 3.9 (**figura 15**), aunque está cerca del promedio alto todavía tiene margen de mejora, esto indica que la automatización de procesos está presente en esta área y que las mejoras que se apliquen mejoraran considerablemente la productividad de este departamento.

También con un puntaje medio tenemos al departamento de producción con un promedio general de 3.8 (**figura 15**), esto sugiere que las herramientas de automatización son básicas y que se requiere implementar tecnologías más avanzadas que con el tiempo ayudaran al control, automatización e integración de los procesos.

De este modo el promedio más bajo dentro de los promedios medio es el del departamento de logística y almacén con un puntaje de 3.1 (**figura 15**), muy cercano al bajo, es decir se requiere de manera rápida medidas que ayuden en los procesos manuales que seguramente realiza este departamento, así como el seguimiento de envíos, optimización de rutas entre otras medidas que podrían mejorar la eficiencia de este departamento.

Figura 16

Puntajes máximos



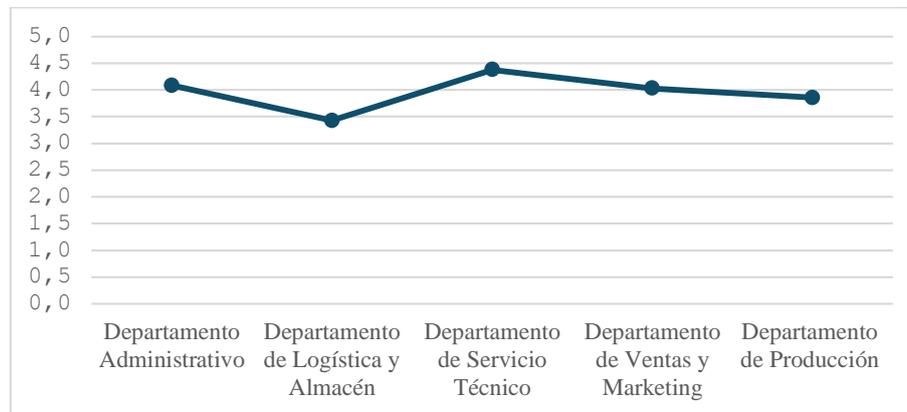
Nota: Promedio general y puntajes máximos de la dimensión “Automatización de Procesos”.

3.9. Satisfacción al usuario

Esta dimensión conto con cuatro preguntas que dentro de la encuestas abarcan las preguntas de la 33 a la 36, destacándose el departamento de servicio técnico con un promedio general de 4.4 (**figura 17**), obteniendo puntajes máximos de 4.3 en la primera y segunda pregunta y 4.5 en tercera y cuarta pregunta (**figura 18**), esto demuestra que el personal de este departamento está completamente satisfecho y que la resolución de los problemas que este presenta se realizan con efectividad causando un impacto positivo en los trabajadores de este departamento.

Figura 17

Promedio general



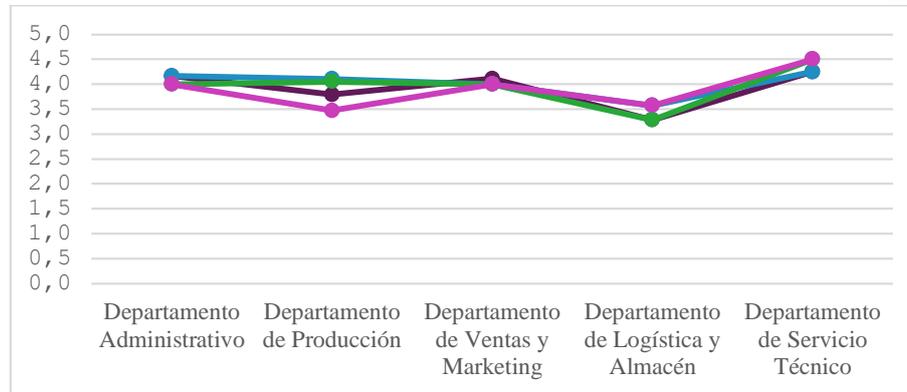
El siguiente departamento es el Administrativo con un promedio general de 4.1 (**figura 17**), lo que sugiere que el departamento cumple con lo requerido en cuanto a atención y servicios administrativos concierne, ofreciendo respuestas oportunas y soluciones viables.

De manera similar dentro de los promedios considerados alto se encuentra el departamento de Ventas y Marketing con un promedio de 4 (**figura 17**), este puntaje refleja que el cumplimiento para con los usuarios es satisfactorio y que los objetivos en atención se están cumpliendo, sin embargo, aún existe un amplio margen de mejora.

Como ultimo los puntajes medios están conformados por el departamento de producción con un puntaje de 3.9 muy cercano al nivel alto (**figura 17**), lo que se podría considerar aceptable aunque sugiere que existen áreas de mejora que podrían ayudar con la optimización de tiempos de producción o la resolución de fallos en la calidad de los productos entregados, por otro lado tenemos al Departamento de Logística y Almacén con un promedio de 3.4 que lo coloca en el límite medio pero muy cercano al nivel bajo (**figura 17**), esto indica que los usuarios no están completamente satisfechos con el desempeño de este departamento y se podría realizar mejoras en lo que a tiempos de respuesta se refiere.

Figura 18

Puntajes Máximos



Nota: Promedio general y puntajes máximos de la dimensión “Satisfacción al Usuario”.

4. Conclusiones

- El departamento de servicio técnico destaca por obtener el promedio más alto en seis de las nueve dimensiones evaluadas: competencias digitales, uso de TIC, seguridad de la información, comunicación interna, automatización de procesos y satisfacción al usuario (dimensiones 1, 3, 6, 7, 8 y 9). Este desempeño refleja una notable capacidad en el uso de tecnologías para la gestión de información, procesos y prácticas, lo que genera un impacto positivo en la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. No obstante, aún existen oportunidades de mejora en las dimensiones relacionadas con infraestructura tecnológica, capacitación en TIC y eficiencia en la gestión de la información (dimensiones 2, 4 y 5), áreas clave para optimizar su rendimiento global.
- En contraste, el departamento de logística y almacén registra los promedios más bajos en las nueve dimensiones evaluadas. Esto evidencia la necesidad de una intervención urgente en áreas como competencias digitales, infraestructura tecnológica, uso de TIC, comunicación interna y satisfacción al cliente. Se debe priorizar la capacitación del personal, la mejora de las herramientas tecnológicas y la optimización de procesos, ya que estas deficiencias podrían estar limitando significativamente su eficiencia y desempeño operativo.
- Del mismo modo el área administrativa al obtener promedios altos en lo que es infraestructura tecnológica, capacitación en TIC y eficiencia en la gestión de la información el departamento cuenta con una base sólida para así poder dar apoyo a otros procesos organizacionales ya que esto se puede aprovechar y transmitir buenas prácticas a los demás departamentos como en este caso lo es logística y almacén que tiene rasgos importantes para su mejora.

- Las áreas de marketing y producción muestran un nivel de estabilidad media, según los resultados obtenidos en los departamentos de ventas, marketing y producción. Donde el desempeño se refleja en las nueve dimensiones analizadas, donde mantiene un rendimiento estable y sin problemas. Ya que esto les brinda la oportunidad de potenciar su eficiencia y desempeño en aspectos clave, como la automatización, la comunicación interna y la satisfacción del usuario. Y al implementar estas mejoras, podrían posicionarse como un departamento competitivo y estratégico dentro de Rectilab Motor Cía. Ltda.
- Hay que tomar en cuenta acciones diferenciadas específicamente en el área de Servicio Técnico debido a que existe la necesidad de mejorar la infraestructura y la capacitación tecnológica; en Logística y almacén se debe priorizar estrategias de mejora integral; en el departamento administrativo se debe liderar iniciativas en la buena práctica de TIC y de gestión de la información y por último en el área de ventas y producción se debe fomentar la innovación y la optimización de procesos para sobresalir en el desempeño promedio.

5. Conflicto de interés

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses en relación con el artículo presentado.

6. Declaración de contribución de los autores

Todos autores contribuyeron significativamente en la elaboración del artículo.

7. Costos de financiamiento

La presente investigación fue financiada en su totalidad con fondos propios de los autores.

8. Referencias Bibliográficas

Acuña-Aguilar, G. R. (2024). Usabilidad de las TIC y compromiso organizacional: otros efectos del COVID 19. *Investigación Valdizana*, 18(3), e2280.

<https://doi.org/10.33554/riv.18.3.2283>

Alexandra. (2023). Importancia de la capacitación para el desarrollo del recurso humano, caso de estudio: “hotel avellán” [Tesis de pregrado, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manabí, Ecuador].

<https://repositorio.ulead.edu.ec/handle/123456789/4879>

Aragundi Del Pezo, Lady Tania (2023). *La comunicación interna y el clima organizacional del Comité de Vivienda Valle Peninsular del cantón La Libertad, año 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad, Ecuador]. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/9124>

- Ávila-Coello, A. A. (2024). Seguridad de la información en instituciones públicas: desafíos y buenas prácticas en el contexto ecuatoriano. *Journal of Economic and Social Science Research*, 4(2), 140–156.
<https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v4/n2/96>
- Begnini Dominguez, L. F., Lecaro Lavayen, A. C., Shauri Romero, J. D. (2022). Ventajas de la automatización de la gestión por procesos. *Polo del Conocimiento*. 7(7), 984-996. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9043001.pdf>
- Canto-Esquivel, J. C., Ojeda-López, R. N., & Mul-Encalada, J. (2022). Importancia de las competencias digitales directivas para la formación de talentos en la Industria 4.0. *Cultura, Educación y Sociedad*, 13(1), 177-192.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8838301>
- Chamba Chavez, J. A. (2023). *Uso de las TIC's en las empresas del Ecuador* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador].
<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/11625>
- Cortés Martínez, H. (2019). *Motivaciones, creencias y temores en la experiencia del usuario con las TIC* [Congreso Internacional Idea'19. Facultad de Artes de la Universidad de Cuenca Ecuador]. *Estudios sobre Arte Actual*, 7, 187-193.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7067410>
- Durán-Solórzano, S. A., & Martínez-Minda, H. A. (2020). Capacitación del talento humano y la gestión de la calidad en instituciones del sector salud : Artículo de revisión. *Revista Científica Arbitrada En Investigaciones de La Salud GESTAR*, 3(6), 2–15.
<https://www.journalgestar.org/index.php/gestar/article/view/19>
- Espinosa Tigre, R. M., & Cevallos Jiménez, P. F. (2022). Las TIC en la gestión de los procesos administrativos en los establecimientos de educación media. *Vanguardia*, 4(3), 245–265. <https://doi.org/10.33262/ap.v4i3.259>
- Flórez Villota, M. L., & Enríquez Flórez, L. V. (2024). La transformación digital como una oportunidad para la competitividad empresarial y su crecimiento sostenible. El caso de las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes) en Pasto - Nariño – Colombia. *Conocimiento global*, 9(2), 396–421.
<https://doi.org/10.70165/cglobal.v9i2.432>
- González, S., & Mejía, S. (2023). *Automatización del proceso de despliegue de infraestructura tecnológica, pruebas unitarias y pruebas de usuario en arquitecturas de red virtualizadas en el departamento de tecnología de la universidad El Bosque* [Tesis de pregrado, Universidad el Bosque, Bogotá,

Colombia]. <https://repositorio.unbosque.edu.co/items/8ca5595d-997f-4e3e-933e-85aabc28b82f>

González Ochoa, A. L., Machado Ramírez, J. G., Talavera Hernández, M. E., & Sevilla Rizo, A. (2020). Influencia de las TIC en el proceso administrativo. *Revista Científica de FAREM-Esteli*, 33, 52–63. <https://doi.org/10.5377/farem.v0i33.9608>

Herrera Varda, S. E. (2021). *Competencias TIC y satisfacción laboral del personal administrativo y operativo de la agencia de aduanas Alisped Perú SAC en Lima-2019*. Concytec.gob.pe. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAS_5ae1e5afa5bab3eb276519a7f49880d2

Iniesta Alemán, I., Segura-Anaya, A., & Mancho-De la Iglesia, A. C. (2020). Las competencias digitales como recurso intangible en la empresa. *Revista Prisma Social*, (29), 155–171. <https://revistaprismasocial.es/article/view/3587>

Jaramillo Malla, E. E. (2022). Propuesta de mejora de la comunicación interna basada en el uso de TIC, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Espíndola (GADME), 2022 [Tesis de maestría, Escuela de posgrado Newman, Tacna, Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12892/483>

Jiménez Hernández, D., Muñoz Sánchez, P., & Sánchez Giménez, F. S. (2021). La Competencia Digital Docente, una revisión sistemática de los modelos más utilizados. *RiiTE Revista interuniversitaria de investigación en Tecnología Educativa*, (10), 105–120. <https://doi.org/10.6018/riite.472351>

Mendieta Villamar, J. F. (2024). *Diseño de procesos administrativos de la empresa MAKERTECHNI S. A.* [Tesis de pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador]. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/7309>

Pacheco Barrera, D. D., & Rodríguez Ollarves, R. J. (2020). Las Tic como estrategia competitiva en la gestión empresarial. *Revista Enfoques*, 3(12), 286–298. <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v3i12.72>

Reyes Pachón, V., Pulido Miranda, V. A., & Castilla Silva, D. M. (2023). *Análisis de la implementación de las TIC en el sector gastronómico de la ciudad de Ibagué* [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia, Ibagué, Colombia]. <https://repository.ucc.edu.co/entities/publication/16751a14-0555-4723-9336-0922f4ea1082>

Rojas Alza, A. B., & Mendoza de los Santos, A. C. (2024). Evolución de la Gestión de la Identidad (IAM) en la seguridad de la información. *Revista Científica Biotech and Engineering*, 4(1). <https://doi.org/10.52248/eb.vol4iss1.131>

Salgado Reyes, N. (2024). Automatización de tareas en sistemas de información: implementación de sistemas inteligentes para la automatización de tareas repetitivas y procesos rutinarios en entornos de sistemas de información. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria). Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 9(1), 104-115.
<http://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/935>

Terrones Arteaga, J. T. (2022). *Los servicios electrónicos y su relación con la satisfacción del usuario en el RENIEC, oficina Trujillo, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/125000>

Valentín, S. (2024). Análisis de vulnerabilidad y propuesta de aseguramiento de la seguridad de la información en la infraestructura tecnológica de la Empresa “Internet Los Ríos.” [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo, Ecuador]. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/15669>

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



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 Conciencia Digital**.



Indexaciones

