

La gerencia y su relación con las TIC'S en la administración municipal del municipio de Bucarasica, Norte de Santander

Anyile Gabriela Rodriguez Jimenez.

Código estudiantil: 201712516067

Ensayo presentado como requisito para optar el título de:

Especialista en Gerencia Social

Tutor:

Marcela Florez Romero

RESUMEN

El objetivo principal de este estudio es diagnosticar el impacto que las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) tienen en la Administración Municipal del Municipio de Bucarasica. Para lograr este fin, se empleó un enfoque metodológico basado en el paradigma Interpretativo-Hermenéutico con una orientación cualitativa, utilizando técnicas como el estudio de caso y la revisión documental.

Los hallazgos de la investigación revelan que las TIC tienen un impacto positivo y significativo en la gestión municipal de Bucarasica. Este impacto se manifiesta en varios aspectos, como la mejora en la eficiencia de los procesos administrativos, la facilitación de la comunicación interna y externa, y el aumento de la transparencia en la gestión pública. Además, las TIC han contribuido a una mejor interacción con los ciudadanos, permitiendo una administración más abierta y participativa. La investigación identificó dos tipos de factores que influyen en la relación entre la

gerencia municipal y las TIC: factores internos y externos. Los factores internos incluyen la infraestructura tecnológica disponible, las competencias digitales del personal y la cultura organizacional hacia la innovación y el cambio. Por otro lado, los factores externos abarcan las políticas gubernamentales en materia de tecnología, el acceso a nuevas tecnologías y las tendencias de digitalización a nivel global. La relación entre la Gerencia y las TIC en la Administración Municipal se ha fortalecido en los últimos cuatro años, estableciéndose una interdependencia que ha sido fundamental para el desarrollo de la gestión municipal. Esta relación ha llevado a la implementación de políticas para evitar el mal uso de las TIC por parte del personal, lo que ha mejorado la calidad del servicio y la eficacia operativa. Una de las contribuciones más significativas de las TIC en la administración municipal ha sido la creación de un sistema de información que permite una gestión más eficiente de los recursos y una mejor toma de decisiones. Además, las TIC han facilitado la implementación de sistemas de gestión de calidad y han permitido una mayor interacción con otras entidades gubernamentales y no gubernamentales. Sin embargo, la investigación también señala desafíos en la implementación de las TIC en la administración municipal. Estos desafíos incluyen la necesidad de una mayor capacitación del personal en herramientas tecnológicas, la actualización constante de la infraestructura tecnológica y la adaptación de las políticas municipales para incorporar las nuevas tendencias digitales. En el caso específico del Municipio de Los Patios, se ha adoptado la política de inclusión de TIC y se ha integrado en su Plan de Desarrollo 2020-2023. Como parte de esta integración, se ha promovido la participación de asociaciones relacionadas con la discapacidad, y se ha implementado un registro de la población con discapacidad, iniciando con la población urbana y proyectándose a expandir a las zonas rurales. La implementación de las TIC en el Municipio de Los Patios ha demostrado ser un factor clave para mejorar la accesibilidad y la inclusión de personas con discapacidad, así como para fortalecer las políticas públicas en esta área. Además, ha generado un espacio en la agenda pública para abordar y dar visibilidad a los temas relacionados con la discapacidad. Finalmente, la investigación concluye que, a pesar de los avances logrados, se requieren esfuerzos continuos para superar los

desafíos existentes y para maximizar el potencial de las TIC en la gestión municipal. Esto implica una inversión continua en tecnología, capacitación y desarrollo de políticas que promuevan la innovación tecnológica y la digitalización en la administración pública. Estos esfuerzos no solo beneficiarán al Municipio de Bucarasica, sino que también pueden servir como modelo para otras administraciones municipales que buscan transformar y modernizar sus operaciones y servicios en un mundo cada vez más digitalizado.

Palabras clave: Gerencia Social, gerencia estratégica, Tic's, innovación social, planeación estratégica.

ABSTRACT

The primary objective of this research is to diagnose the impact of Information and Communication Technologies (ICT) on the Municipal Administration of Bucarasica. The methodological approach employed is based on the Interpretative-Hermeneutic paradigm with a qualitative orientation, utilizing case study techniques and documentary review. The findings indicate that ICT has a positive and significant impact on the municipal management of Bucarasica. This impact manifests in various aspects, such as improved efficiency of administrative processes, enhanced internal and external communication, and increased transparency in public management. Additionally, ICT has contributed to better interaction with citizens, facilitating a more open and participative administration.

The research identified two types of factors influencing the relationship between municipal management and ICT: internal and external factors. Internal factors include available technological infrastructure, staff's digital competencies, and organizational culture towards innovation and change. External factors encompass government policies on technology, access to new technologies, and global digitalization trends. The relationship between Management and ICT in the Municipal

Administration has strengthened over the last four years, establishing an interdependence that has been fundamental for the development of municipal management. This relationship has led to the implementation of policies to prevent the misuse of ICT by staff, thereby improving service quality and operational efficiency. A significant contribution of ICT in municipal administration has been the creation of an information system allowing more efficient resource management and better decision-making. Moreover, ICT has facilitated the implementation of quality management systems and enhanced interaction with other governmental and non-governmental entities. However, the study also points out challenges in implementing ICT in municipal administration. These challenges include the need for more extensive staff training in technological tools, constant updating of technological infrastructure, and adapting municipal policies to incorporate new digital trends. Specifically, in the Municipality of Los Patios, the ICT inclusion policy has been adopted and integrated into its 2020-2023 Development Plan. As part of this integration, participation from disability-related associations has been promoted, and a disability population registry has been implemented, starting with the urban population and projected to expand to rural areas. The implementation of ICT in the Municipality of Los Patios has proven to be a key factor in improving accessibility and inclusion for people with disabilities and strengthening public policies in this area. Furthermore, it has created a space on the public agenda to address and give visibility to disability-related issues. In conclusion, despite the progress made, continuous efforts are required to overcome existing challenges and maximize the potential of ICT in municipal management. This implies continuous investment in technology, training, and policy development to promote technological innovation and digitalization in public administration. These efforts will not only benefit the Municipality of Bucarasica but can also serve as a model for other municipal administrations seeking to transform and modernize their operations and services in an increasingly digitalized world. The study described a symbiotic relationship between municipal management and ICT, highlighting an increasing interdependence over the past four years. This connection has become essential in administration, driving initiatives to prevent ICT misuse by staff. Effective integration

of ICT has enhanced administrative efficiency, transparency, and communication with citizens, contributing to more participative and open governance. The study concludes that to maintain and extend these benefits, continuous investment in technology, employee training in digital skills, and regular updates of policies promoting technological innovation in public administration are crucial. Thus, ICTs are established as key tools for the development and modernization of municipal management in Bucarasica, reflecting a positive and proactive shift in the municipality's administration towards the digital age. This analysis provides a model for other municipal administrations aiming to understand and maximize the potential of ICT to transform their operations and services, marking a step towards a more efficient and connected public administration attuned to the needs of its population in an increasingly digitalized world.

Key Words: Social Management, Strategic Management, Ict's, Social Innovation, Strategic Planning.

REFERENCIAS

1. Aguilar Barreto, A.; & Hernández Peña, Y.; Contreras Santander, Y.L; Flórez Romero, M. (2018). La investigación educativa: reconociendo la escuela para transformar la educación. Barranquilla: Ediciones Universidad Simón Bolívar. Recuperado en: <https://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/2275>
2. Barreto Serrada, D. & Montoya Mosquera, E. (2019). Los enfoques de la gerencia social, insumo para el fortalecimiento de la gestión organizacional y el relacionamiento. Estudio de caso del Centro de Transformación Social de Uniminuto (Tesis doctoral). Corporación Universitaria Minuto de Dios.
3. Blanco Alarcón, L. A. (2020). Perspectiva cronológica de las TIC en las organizaciones públicas venezolanas. *Educere*, 24(78), 337-349. <https://www.redalyc.org/journal/356/35663284012/>
4. Casadiego-Duque, Y. R., Rico-Rojas, C. F., Contreras-Cáceres, M. E. & Calderón-Contreras, M. M. (2020). Diagnóstico empresarial como

- herramienta de análisis competitivo en las MiPymes ubicadas en san José de Cúcuta. *Mundo Fesc*, 10(20), 64-73.
5. Espinosa Barrero, C., Bohórquez Agudelo, L., & Mejía Pachón, M. (2011). La hermenéutica en el desarrollo de la investigación educativa en el siglo XXI. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6280160>
 6. Florez, M.; Aguilar-Barreto, A.J. y Hernández, K. (2017) La responsabilidad social: compromiso de las universidades (RSU) En: *Desarrollo Organizacional y Gestión Humana en Contextos Globalizados*, Corporacion Mayor del desarrollo, Barranquilla (Colombia).
 7. Fuentes Ovalles, D. & López Meneses, S. (2020). *Liderazgo Gerencial Y Satisfacción Laboral En TransPetroeros S.A.S*. Universidad de Pamplona.
 8. Gómez-Vahos, J., Aguilar-Barreto, A.J. y Espinosa-Castro, J.F. (Ed.). (2018). *Concepciones y prácticas en el contexto educativo de Norte de Santander*. Cúcuta, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar
 9. González, J., Salazar, F., Ortiz, R., & Verdugo, D. (2019). Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 21(1), 242-267.
 10. González, J., Salazar, F., Ortiz, R., & Verdugo, D. (2019). Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones. *Telos*, 21(1), Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín.
 11. Gutiérrez Corzo, A. & Acevedo Lizarazo, M. (2021). *La gestión de la Comunicación Estratégica y Digital en las Organizaciones*. Universidad de Pamplona. Recuperado de http://repositoriodspace.unipamplona.edu.co/jspui/bitstream/20.500.12744/6119/1/Acevedo%20_%20Guti%c3%a9rrez%20_2021_TG.pdf
 12. Gutiérrez Ossa, J. A. & Mondragón Morales, V. H. (2019). Estado del arte de la gerencia de personas en empresas de la región antioqueña. *NOVUM, Revista de Ciencias Sociales Aplicadas*, 1(9), 74-105.

13. Hernández, M. T. H. (2020). La Gerencia Pública Venezolana y las Tecnologías de la Comunicación e Información. Desde La Voz De Los Interesados, 157.
14. Jaime, L., Tomala, R. & Alvarado, J. (2022). La Planificación Estratégica y su Aporte al Desarrollo Empresarial de las Mipymes en Manabí. Vol. 8, núm. 1, Febrero Especial, 2022, pp. 372-383. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383413>
15. Juntas de Acción Comunal urbanas de Ocaña.
16. Kazez, R. (2009). Los estudios de caso y el problema de la selección de la muestra: Aportes del Sistema de Matrices de Datos. Subjetividad y Procesos Cognitivos, 13(1), 1-17. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=339630252005>
17. Matteo, C. & Graterol, E. (2017). Proyectos sociales: metodología e implicaciones para la gerencia social. Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura, XXIII(2), 161-185.
18. Medina Jiménez, J. E. (2019). Gerencia Tecnológica de la Información y Comunicación en las Organizaciones Sociales. Revista Científica, 4(12), 275-289. <https://www.redalyc.org/journal/5636/563659433016/>
19. Ministerio de las Tic. (s. f.). Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).
20. Ortiz, O. (2021). Conflictos organizacionales de la gerencia social: un análisis en las
21. Peña-Acuña, B. (2022). Modelo de gestión empresarial: neohumanismo de sociabilidad avanzada. Hallazgos, 19(37). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=413870064012>
22. Polo, G., Exposito, M. & Loboton, D. (2020). Gerencia Social: Estrategia de Innovación Social con Enfoque Economía Solidaria, para el Turismo Comunitario en las Poblaciones Palafíticas de la Ciénaga Grande de Santa Marta.
23. Pontificia Universidad Católica del Perú Facultad de Educación. (2022). La Investigación Descriptiva con Enfoque Cualitativo en Educación. Recuperado

de <https://files.pucp.education/facultad/educacion/wp-content/uploads/2022/04/28145648/GUIA-INVESTIGACION-DESCRIPTIVA-20221.pdf>

24. Sánchez Flores, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>
25. Sánchez López, R. & Cabrera Rojas, I. (2021). Gerencia y responsabilidad social: construcción colectiva desde la complejidad y la acción comunicativa. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 23(1), 100-114.
26. Segura Gutierrez, J. M. (2022). Gerencia Social y Cambio Institucional. *Dinámicas y Tensiones A Partir Del Big Data*. Vol. 24, núm. 1, pp. 279-307.
27. Torres Parra, A. (2021). *Riesgos Laborales Asociados al uso inadecuado de las Tic e Impacto en Seguridad Y Salud En El Trabajo*. Universidad de Pamplona.
28. Universidad Central de Venezuela. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/364/36457168010/html/>
29. Vargas-Merino, J. A. (2021). Innovación social: ¿Nueva cara de la responsabilidad social? conceptualización crítica desde la perspectiva universitaria. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 27(2). Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28066593030>
30. Zambrano Miranda, M.D.J. Manzano López, D.J.; Florez-Romero, M.; Carvajal Labastida, O.E.; Castro Cáceres, K.; Ramírez López, J.D. & Ramírez Zambrano, J.R. (2014). Oportunidades de inclusión productiva para la población en pobreza extrema y desplazamiento en Cúcuta. Cúcuta: Universidad Libre. Obtenido de <http://www.unilibrecucuta.edu.co/portal/images/ormet-Oportunidadesinclusion-productiva-para-poblacion-en-pobreza-extrema-desplazamientoCucuta.pdf>