



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Proyecto de Investigación previo a la
obtención del Grado Académico de
Magíster en Gestión Pública

TEMA

Impacto de la Transformación Digital en los Procesos de
Contratación Pública en la Empresa Pública PRODEUTEQ-EP, 2024

AUTORA

Lcda. Johely Gisela Palma Mendoza

DIRECTOR

Ing. Emilio Alberto Yong Chang, MBA

QUEVEDO – ECUADOR

2025

CERTIFICACIÓN

Ing. Emilio Alberto Yong Chang, MBA, en calidad de director del proyecto de investigación, previa a la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.

CERTIFICA:

Que la **Lcda. Johely Gisela Palma Mendoza**, ha cumplido con la elaboración del proyecto de investigación titulado **“IMPACTO DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA EN LA EMPRESA PÚBLICA PRODEUTEQ-EP, 2024,”** la misma que está apta para la presentación ante el tribunal respectivo.

Quevedo, 31 de diciembre del 2024

EMILIO
ALBERTO
YONG CHANG

Firmado digitalmente
por EMILIO ALBERTO
YONG CHANG
Fecha: 2024.12.31
17:38:17 -05'00'

Ing. Emilio A. Yong Chang, MBA
Director

AUTORÍA

Yo, Lcda. Palma Mendoza Johely Gisela, certifico que el presente trabajo es de mi exclusiva autoría y responsabilidad, con el tema “Impacto de la transformación digital en los procesos de Contratación pública en la Empresa Pública PRODEUTEQ-EP, 2024” no habiendo sido previamente presentado para la obtención de ningún grado académico ni calificación profesional. Declaro también que he consultado y referenciado todas las fuentes bibliográficas pertinentes incluidas en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, junto con la Facultad de Posgrado, podrá hacer uso de los derechos correspondientes a esta investigación conforme a lo dispuesto en la Ley de Propiedad Intelectual, su reglamento y la normativa institucional vigente.

Atentamente.

Lcda. Palma Mendoza Johely Gisela

Autora

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía constante, por la fortaleza y sabiduría concedidas en cada paso de este proceso.

A mi familia, cuyo apoyo incondicional y amor han sido mi mayor fuente de inspiración y motivación.

A mis profesores y mentores, por compartir su conocimiento y sembrar en mí el deseo de aprender y superarme continuamente.

A mis compañeros y amigos, por su compañía y estímulo en los momentos de desafío.

Y, finalmente, a todos los profesionales y colaboradores de PRODEUTEQ-EP, quienes con su apertura y disposición hicieron posible la realización de este trabajo.

Este esfuerzo es un reflejo de todo lo que he aprendido de ustedes.

Lcda. Palma Mendoza Johely Gisela

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios, quien me ha guiado en cada paso de este camino. Su infinita bondad y sabiduría me han brindado la fortaleza para superar cada desafío y la claridad para avanzar en este proceso de aprendizaje y crecimiento. Sin Su presencia en mi vida, este logro no habría sido posible.

A mi familia, por su apoyo incondicional, paciencia y amor a lo largo de este proceso. A mis padres, por inculcarme desde joven los valores de la dedicación, el esfuerzo y la perseverancia; por ser mi refugio en los momentos de incertidumbre y mi motivación constante para alcanzar nuevas metas.

A mis profesores y mentores, quienes han sido faros de sabiduría y guía en mi formación académica y personal. Agradezco sus enseñanzas, su paciencia y su empeño en transmitir el conocimiento de manera comprensible y significativa. Especialmente quiero expresar mi gratitud a mi tutor de investigación, por su valiosa orientación, críticas constructivas y compromiso para ayudarme a mejorar en cada etapa de este trabajo.

A mis compañeros de estudios, con quienes compartí desafíos, aprendizajes y momentos de camaradería. Juntos hemos enfrentado las exigencias académicas, y su compañía ha hecho que este camino sea más enriquecedor y llevadero.

Mi agradecimiento se extiende también a los colaboradores de PRODEUTEQ-EP, quienes aportaron información valiosa y estuvieron dispuestos a participar en este estudio. Su apertura y disposición fueron fundamentales para el desarrollo de esta investigación.

Lcda. Palma Mendoza Johely Gisela

PRÓLOGO

La presente investigación, titulada *"Impacto de la transformación digital en los procesos de contratación pública en la Empresa Pública PRODEUTEQ-EP, 2024"*, constituye un esfuerzo académico orientado a comprender y evaluar los cambios y desafíos que enfrenta la gestión pública en un contexto de creciente digitalización. Este trabajo profundiza en las dinámicas administrativas y tecnológicas que sustentan los procesos de contratación, con un enfoque en la eficiencia, transparencia y satisfacción de los actores involucrados.

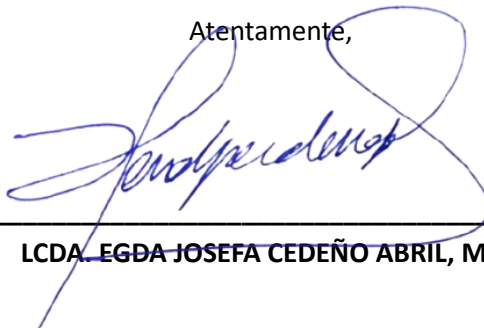
En un entorno donde las tecnologías digitales se han convertido en herramientas esenciales para la gestión pública, esta investigación responde a la necesidad de analizar cómo estas transformaciones impactan los procedimientos administrativos. PRODEUTEQ-EP, como caso de estudio, representa un ejemplo relevante de adaptación tecnológica, permitiendo identificar tanto los avances logrados como las áreas que requieren mayor atención y mejora. A través de un análisis detallado de los procesos, las percepciones de los usuarios internos y externos, y las barreras culturales y tecnológicas, este estudio aporta datos significativos para la optimización de los sistemas de contratación pública.

El rigor metodológico empleado, junto con una perspectiva crítica y constructiva, enriquece la línea de investigación sobre administración pública y transformación digital. Los hallazgos obtenidos destacan el potencial de las herramientas digitales para fortalecer la eficiencia y la transparencia en los procesos, al tiempo que subrayan la importancia de la capacitación, la inversión tecnológica y la gestión del cambio organizacional. Este trabajo se convierte, así, en un recurso clave para instituciones, investigadores y

tomadores de decisiones interesados en potenciar el impacto positivo de la digitalización en la gestión pública.

El compromiso demostrado en el desarrollo de esta investigación no solo refleja la relevancia de la temática abordada, sino también la aspiración de contribuir al avance de la administración pública hacia modelos más eficaces e inclusivos, alineados con las exigencias de un entorno cada vez más interconectado y dinámico.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Josefa Cedeño', is written over a horizontal black line. The signature is fluid and cursive.

LCDA. EGDA JOSEFA CEDEÑO ABRIL, MBA

RESUMEN

La presente investigación analiza el impacto de la transformación digital en los procesos de contratación pública en la Empresa Pública PRODEUTEQ-EP para el año 2024. En un contexto de creciente digitalización en la administración pública, la adopción de herramientas tecnológicas se plantea como una estrategia esencial para mejorar la eficiencia, transparencia y satisfacción en los procesos de contratación. Sin embargo, PRODEUTEQ-EP enfrenta desafíos relacionados con la infraestructura tecnológica y la capacitación del personal, lo que ha tardado la implementación de tecnologías digitales. Este estudio se enfocó en evaluar cómo la transformación digital afecta estos procesos a través de la recolección de datos mediante encuestas al personal de la empresa. Se analizaron los tiempos de respuesta, el cumplimiento normativo y la satisfacción del personal, con el objetivo de identificar áreas de mejora y ofrecer recomendaciones que optimicen la gestión pública en PRODEUTEQ-EP. La investigación también se apoyó en un marco teórico y legal basado en estudios previos y en la legislación vigente en Ecuador.

Palabras clave: herramientas tecnológicas, gestión pública, procedimientos administrativos, satisfacción, impacto.

ABSTRACT

This research analyzes the impact of digital transformation on public procurement processes in the Public Company PRODEUTEQ-EP for the year 2024. In a context of increasing digitalization in public administration, the adoption of technological tools is proposed as an essential strategy to improve efficiency, transparency and satisfaction in contracting processes. However, PRODEUTEQ-EP faces challenges related to technological infrastructure and staff training, which has slowed down the implementation of digital technologies. This study will focus on evaluating how digital transformation affects these processes through data collection through surveys and interviews with company staff. Response times, regulatory compliance and staff satisfaction will be analyzed, with the aim of identifying areas for improvement and offering recommendations that optimize public management at PRODEUTEQ-EP. The research will also be supported by a theoretical and legal framework based on previous studies and current legislation in Ecuador.

Keywords: technological tools, public management, public procurement, satisfaction, impact

ÍNDICE

| | |
|--|-------------|
| PORTADA | i |
| CERTIFICACIÓN | ii |
| AUTORÍA | iii |
| DEDICATORIA | iv |
| AGRADECIMIENTO | v |
| PRÓLOGO | vi |
| RESUMEN | viii |
| ABSTRACT | ix |
| ÍNDICE..... | x |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | xiii |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO I MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN | 4 |
| 1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA..... | 5 |
| 1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA..... | 6 |
| 1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN..... | 8 |
| 1.3.1. Problema General..... | 8 |
| 1.3.2. Problemas derivados..... | 8 |
| 1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA..... | 8 |
| 1.5. OBJETIVOS..... | 8 |
| 1.5.1. Objetivo General..... | 8 |
| 1.5.2. Objetivos Específicos..... | 9 |
| 1.6. JUSTIFICACIÓN..... | 9 |
| CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO | 12 |
| 2.1 Fundamentación conceptual..... | 13 |
| 2.1.1 Transformación digital..... | 13 |
| 2.1.2 Contratación pública..... | 13 |
| 2.1.3 Eficiencia..... | 13 |
| 2.1.4 Transparencia..... | 13 |
| 2.1.5 Rendición de cuentas..... | 14 |
| 2.1.6 Gestión pública..... | 14 |
| 2.1.7 Infraestructura tecnológica..... | 14 |
| 2.1.8 Digitalización..... | 14 |
| 2.1.9 Plataformas digitales..... | 14 |

| | | |
|--------|--|-----------|
| 2.1.10 | Corrupción..... | 15 |
| 2.1.11 | Sostenibilidad administrativa | 15 |
| 2.1.12 | Resistencia al cambio | 15 |
| 2.1.13 | Capacitación..... | 15 |
| 2.1.14 | Eficacia..... | 15 |
| 2.2 | Fundamentación teórica | 16 |
| 2.2.1 | Teoría de la Modernización Administrativa (New Public Management - NPM)..... | 16 |
| 2.2.2 | Teoría de la Innovación Disruptiva | 16 |
| 2.2.3 | Teoría de la Transparencia y Rendición de Cuentas..... | 17 |
| 2.3 | Fundamentación legal | 18 |
| 2.3.1 | Constitución de la República del Ecuador (2008)..... | 18 |
| 2.3.2 | Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCP)..... | 18 |
| 2.3.3 | Código Orgánico Administrativo (COA) | 19 |
| 2.3.4 | Plan Nacional de Desarrollo “Toda una Vida” (2017-2021) | 19 |
| 2.3.5 | Normativas internas de PRODEUTEQ-EP | 19 |
| 2.3.6 | Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos..... | 20 |
| 2.3.7 | Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP)..... | 20 |
| | CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN..... | 21 |
| 3.1 | Tipo de investigación | 22 |
| 3.1.1 | Investigación descriptiva..... | 22 |
| 3.1.2 | Investigación exploratoria | 22 |
| 3.2 | Métodos utilizados en la investigación | 23 |
| 3.2.1 | Método analítico-sintético..... | 23 |
| 3.2.2 | Método inductivo-deductivo. | 23 |
| 3.2.3 | Método de observación. | 23 |
| 3.3 | Construcción metodológica del objeto de investigación..... | 24 |
| 3.3.1 | Población y muestra | 24 |
| 3.3.2 | Técnicas de investigación..... | 24 |
| 3.3.3 | Instrumentos de la investigación | 25 |
| 3.4 | Elaboración del marco teórico..... | 25 |
| 3.5 | Recolección de la información..... | 26 |
| 3.6 | Procesamiento y análisis | 27 |
| | CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... | 29 |
| 4.1 | Evaluación de los cambios en los tiempos y costos de los procesos de contratación pública en PRODEUTEQ-EP tras la implementación de herramientas digitales. | 30 |
| 4.1.1 | Discusión..... | 32 |

| | | |
|-------|---|-----------|
| 4.2 | Identificación de los desafíos y oportunidades que enfrenta PRODEUTEQ-EP en la adaptación a la transformación digital en sus procesos de contratación pública. | 34 |
| 4.2.1 | Discusión..... | 37 |
| 4.3 | Determinación del nivel de satisfacción y percepción de los usuarios internos y externos sobre la eficacia de los procesos de contratación pública tras la transformación digital en PRODEUTEQ-EP. | 39 |
| 4.3.1 | Discusión..... | 41 |
| | CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 44 |
| 5.1 | Conclusiones | 45 |
| 5.2 | Recomendaciones..... | 46 |
| | REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 47 |
| | ANEXOS..... | 50 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. ¿Considera que los tiempos de los procesos de contratación se han reducido significativamente? | 30 |
| Tabla 2. ¿Cree que la digitalización ha disminuido los costos asociados a la contratación pública? | 31 |
| Tabla 3. ¿Percibe que los procesos actuales son más ágiles gracias a las herramientas digitales? | 31 |
| Tabla 4. ¿Está de acuerdo en que la transformación digital ha incrementado la eficiencia general en los procesos? | 32 |
| Tabla 5. ¿Considera que el personal de PRODEUTEQ-EP cuenta con la capacitación adecuada para usar herramientas digitales en los procesos de contratación pública? | 35 |
| Tabla 6. ¿Percibe que los sistemas digitales actuales son accesibles y fáciles de usar para los proveedores? | 35 |
| Tabla 7. ¿Cree que los recursos tecnológicos de PRODEUTEQ-EP son suficientes para implementar plenamente la transformación digital?..... | 36 |
| Tabla 8. ¿Considera que existen barreras culturales dentro de la organización que dificultan la adopción de la transformación digital?..... | 36 |
| Tabla 9. ¿Considera que las herramientas digitales han mejorado la eficiencia en los procesos de contratación pública de PRODEUTEQ-EP?..... | 39 |
| Tabla 10. ¿Las plataformas digitales actuales son fáciles de usar para realizar los procesos de contratación? | 40 |
| Tabla 11. ¿Las herramientas digitales contribuyen a una mayor transparencia en los procesos de contratación pública? | 40 |
| Tabla 12. ¿Está satisfecho con los resultados generales obtenidos tras la implementación de herramientas digitales?..... | 41 |

INTRODUCCIÓN

El marco legal y normativo que rige la contratación pública en Ecuador establece la necesidad de implementar prácticas más transparentes y eficientes, y la transformación digital se presenta como una herramienta clave para cumplir con estos objetivos (Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, 2021). En este sentido, la adopción de tecnologías digitales no solo mejora la gestión de los recursos, sino que también refuerza la confianza ciudadana en las instituciones públicas. Sin embargo, la implementación de estas herramientas digitales en PRODEUTEQ-EP enfrenta barreras importantes, como la resistencia al cambio por parte del personal y la falta de capacitación en nuevas tecnologías.

En la actualidad, la transformación digital se establece como un pilar esencial en la modernización y el desarrollo de las instituciones públicas en todo el mundo. En Ecuador, la Empresa Pública PRODEUTEQ-EP, dedicada a promover el desarrollo competitivo, social y productivo de la región a través de la planificación, diseño, evaluación y ejecución de proyectos sustentables y sostenibles. Enfrenta importantes desafíos en la optimización de sus procesos de contratación pública. Estos procesos son esenciales para garantizar la transparencia, eficiencia y eficacia en la administración pública, aspectos que han sido históricamente problemáticos debido a la corrupción y la ineficiencia (Cárdenas et. al., 2021).

El presente estudio tiene como objetivo principal analizar el impacto de la transformación digital en la eficiencia de los procesos de contratación pública mediante la evaluación de tiempos de respuesta y cumplimiento normativo para identificar áreas de mejora en la Empresa Pública PRODEUTEQ-EP 2024.

En este contexto la importancia de esta investigación radica en que la digitalización de los procesos de contratación no solo promueve una gestión más eficiente de los recursos, sino que también refuerza la confianza de los ciudadanos en la administración pública. En el caso de PRODEUTEQ-EP, la adopción de tecnologías digitales tiene el potencial de aumentar la transparencia y la rendición de cuentas, factores que son esenciales para el desarrollo sostenible y la legitimidad de la institución.

Los fundamentos empíricos de este análisis se basan en investigaciones previas que han demostrado el impacto positivo de la transformación digital en diversas organizaciones públicas, tanto a nivel nacional como internacional. Estos estudios han revelado que la incorporación de plataformas digitales en los procesos de contratación puede reducir significativamente los tiempos de respuesta, disminuir los costos operativos y fomentar la participación de los proveedores en los procedimientos de contratación pública. Por ejemplo, un informe del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) destacó que los servicios digitales son hasta un 74% más rápidos y 95% más económicos que los tradicionales, lo que también incrementa la transparencia y la participación de proveedores en los procedimientos de contratación (Márquez, 2021).

Sin embargo, también se han detectado barreras, como la resistencia al cambio por parte del personal y la necesidad de capacitación en nuevas tecnologías, que obstaculizan la efectividad de estas iniciativas.

Para desarrollar la investigación se describen los siguientes capítulos;

Capítulo I, este capítulo se presenta la ubicación y contextualización de la problemática, así como la situación actual de la misma, además se establecerán el objetivo general y específicos, y justificara la relevancia que tiene la investigación.

Capítulo II, ofrece un marco teórico que sustentara el trabajo investigativo proporcionando definiciones, teorías, conceptos claves a través de la revisión de la literatura relevante sobre la transformación digital y la contratación pública, así como las normas y leyes aplicables.

Capítulo III, abordará la metodología de la investigación lo cual permitirá alcanzar los objetivos planteados, mediante la aplicación de métodos y técnicas específicas, así como la construcción metodológica del objeto de investigación.

Capítulo IV, se analizan e interpretan los resultados de la investigación. Se incluyen los resultados de las encuestas realizadas.

Capítulo V, se describe las conclusiones y recomendaciones producto del estudio.

CAPÍTULO I
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

La investigación se desarrolló en la Empresa Pública PRODEUTEQ, situada en el cantón Quevedo, en la provincia de Los Ríos, en los predios de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ), ubicada en el Campus Central Av. Quito km. 11/2 vía a Santo Domingo de los Tsáchilas.

PRODEUTEQ-EP fue reconocida como una entidad con trayectoria en proyectos sustentables y sociales, comprometida con el desarrollo competitivo y social de la región. Mediante la planificación, diseño, evaluación y ejecución de proyectos sustentables y sostenibles, la empresa buscó promover el bienestar tanto regional como nacional.

La legislación ecuatoriana, a través de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCPP), promovió la transparencia y eficiencia en los procesos administrativos mediante la adopción de tecnologías digitales como herramienta clave para una transformación digital más efectiva. Sin embargo, la implementación de estas tecnologías en instituciones públicas continuaba siendo un desafío significativo.

En el sector público, particularmente en las empresas públicas, los avances en digitalización fueron limitados. La falta de recursos tecnológicos adecuados y la ausencia de políticas claras que fomentaran la adopción de nuevas tecnologías obstaculizaron la modernización de las contrataciones públicas.

PRODEUTEQ-EP realizó esfuerzos para integrar herramientas digitales, aunque de manera fragmentada. Implementó procesos de contratación pública mediante un sistema de gestión de contratos en línea y comenzó la digitalización de parte de los expedientes de contratación, con el objetivo de reducir los tiempos de respuesta y mejorar el seguimiento de los procesos. También se habilitaron portales para la participación de

proveedores, incentivando la transparencia en las licitaciones. No obstante, los principales obstáculos incluyeron una infraestructura tecnológica deficiente, la resistencia al cambio del personal y la falta de capacitación en el uso de las nuevas plataformas digitales. Estos factores configuraron un entorno en el que los procesos de contratación pública seguían siendo mayormente manuales, reduciendo así su eficiencia y transparencia.

1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

En la Empresa Pública PRODEUTEQ-EP, la transformación digital en los procesos de contratación pública se presentó como una necesidad apremiante debido a la creciente demanda de transparencia, agilidad y eficiencia en la administración pública ecuatoriana. En el nivel macro, la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCPP) promovió la incorporación de herramientas digitales para lograr estos objetivos. Sin embargo, la implementación práctica en PRODEUTEQ-EP se encontró con limitaciones significativas en el plano meso y especialmente en el micro, donde se evidenciaron los efectos directos de los problemas tecnológicos y de gestión.

En el plano meso, la empresa enfrentó desafíos organizacionales y operativos relacionados con la resistencia al cambio entre el personal administrativo, quienes percibían la transformación digital como una amenaza a sus rutinas establecidas. A esto se sumaba la falta de lineamientos claros y estrategias a nivel institucional que impulsaran un uso más integral de las plataformas digitales en los procesos de contratación pública. Los avances en digitalización se realizaron de manera gradual y fragmentada, sin un plan coherente y coordinado, lo cual dificultó la consolidación de un sistema digital robusto y eficiente.

A nivel micro, el problema se expresó de forma directa en la operatividad diaria de la contratación pública, donde el uso limitado de tecnología incidió en la eficiencia y la transparencia de los procesos. La falta de recursos tecnológicos adecuados y la insuficiente capacitación del personal generaron una dependencia de procesos manuales, lo que aumentó los tiempos de respuesta y redujo el control sobre las contrataciones. Datos preliminares obtenidos en la institución sugieren que los tiempos de procesamiento de contratos fueron hasta un 30% más largos en comparación con estándares internacionales de digitalización de procesos públicos, y los niveles de error humano en las gestiones manuales continuaron siendo elevados.

Además, la percepción negativa de los proveedores y contratistas acerca de los procedimientos de contratación de PRODEUTEQ-EP, según datos empíricos de encuestas internas, reforzó la necesidad de una transformación digital integral. La implementación de portales y sistemas en línea para la gestión de contratos, aunque con un alcance limitado, mejoró la accesibilidad, pero no logró resolver los problemas estructurales de infraestructura digital ni la resistencia interna, que obstaculizaron el avance hacia un modelo de contratación pública moderno y transparente.

Esta situación actual resalta la necesidad de integrar estrategias de digitalización que incluyan no solo infraestructura tecnológica, sino también un cambio cultural y organizacional que facilite la adaptación a las nuevas exigencias. La relevancia de este problema radica en que, sin una transformación digital efectiva, PRODEUTEQ-EP continuará enfrentando dificultades para cumplir con los estándares de transparencia y eficiencia requeridos por la normativa ecuatoriana, lo que limita su contribución al desarrollo sostenible y competitivo de la región.

1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema General

¿Cómo impacta la transformación digital en los procesos de contratación pública en la Empresa Pública PRODEUTEQ-EP?

1.3.2. Problemas derivados

- ¿En qué medida han reducido los tiempos y costos de los procesos de contratación pública en PRODEUTEQ-EP tras la implementación de herramientas digitales?
- ¿Cuáles son los principales desafíos y obstáculos que enfrenta PRODEUTEQ-EP en la adopción de tecnologías digitales para la contratación pública?
- ¿Cuál es la percepción de los usuarios internos y externos sobre la efectividad de los procesos de contratación pública en PRODEUTEQ-EP luego de las modificaciones digitales?

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

CAMPO: Gestión administrativa

ÁREA: Ciencias administrativas.

LÍNEA: Economía, administración pública, finanzas y turismo.

LUGAR: Cantón Quevedo

TIEMPO: Marzo a diciembre año 2024.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

Analizar el impacto de la transformación digital en los procesos de contratación pública en la Empresa Pública PRODEUTEQ-EP durante el año 2024, con el fin de identificar mejoras en eficiencia, transparencia y eficacia administrativa.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Evaluar los cambios en los tiempos y costos de los procesos de contratación pública en PRODEUTEQ-EP tras la implementación de herramientas digitales.
- Identificar los desafíos y oportunidades que enfrenta PRODEUTEQ-EP en la adaptación a la transformación digital en sus procesos de contratación pública.
- Determinar el nivel de satisfacción y percepción de los usuarios internos y externos sobre la eficacia de los procesos de contratación pública tras la transformación digital en PRODEUTEQ-EP.

1.6. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se justifica por la importancia de analizar el impacto de la transformación digital en los procesos de contratación pública, un área esencial para la eficiencia y transparencia en la administración de recursos y la rendición de cuentas en la Empresa Pública PRODEUTEQ-EP. Desde una perspectiva científica, la transformación digital ha ganado relevancia como un fenómeno que permite optimizar tiempos y mejorar la eficiencia en la gestión pública, contribuyendo a una respuesta más ágil y satisfactoria a las demandas ciudadanas (Matute, 2023).

PRODEUTEQ-EP, al ser una institución pública comprometida con el desarrollo social y regional, enfrenta el desafío de adaptarse a la digitalización para mejorar sus procesos de contratación pública, los cuales impactan directamente en su capacidad de ejecutar proyectos que beneficien a la comunidad. La investigación, además de evidenciar los beneficios de las herramientas digitales para optimizar la tramitación y reducir tiempos (Estrada & Cabezas, 2024), permitirá identificar cómo la implementación de

estas tecnologías puede contribuir a un uso más eficiente de los recursos y, en última instancia, mejorar el bienestar regional.

Desde un punto de vista teórico, este estudio aporta al campo de la administración pública digital, permitiendo una mejor comprensión de los efectos de la digitalización en la eficiencia y transparencia de los procesos públicos. Adicionalmente, abordará la transparencia como una necesidad en los procesos de contratación pública, un aspecto fundamental para la confianza ciudadana. La digitalización de documentos y la accesibilidad en línea de la información sobre contrataciones permiten que los ciudadanos tengan acceso a datos relevantes, facilitando un entorno de rendición de cuentas y reduciendo las oportunidades de corrupción (De Jesús & Cabezas, 2024). En el contexto de PRODEUTEQ-EP, donde la confianza pública es clave, resulta esencial que los procesos de contratación sean accesibles y verificables por la comunidad.

El análisis de esta investigación también tiene un valor metodológico, ya que pretende identificar los principales desafíos y facilitadores en la adopción de tecnologías digitales en la contratación pública. Uno de los aportes de este trabajo será proveer un marco de referencia para otras instituciones públicas, ofreciendo una guía sobre los pasos y recursos necesarios para implementar una transformación digital efectiva en sus procesos administrativos. En este sentido, la investigación tomará en cuenta la satisfacción de los funcionarios públicos con las herramientas digitales implementadas, así como los beneficios que la capacitación y el soporte adecuado pueden tener en su experiencia laboral, mejorando la calidad de los servicios ofrecidos (Herrera, 2024).

Por último, los resultados de esta investigación proporcionan datos empíricos valiosos que podrán ser utilizados para formular estrategias de mejora en la contratación pública en PRODEUTEQ-EP, maximizando la eficiencia y transparencia en sus procesos.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamentación conceptual

A continuación, se presentan las definiciones conceptuales relacionadas con el tema de la investigación, seguidas de un análisis que destaca su relevancia en el contexto de la transformación digital en los procesos de contratación pública.

2.1.1 Transformación digital

Según Townsend & Figueroa (2022), la transformación digital se define como "el uso de tecnologías digitales para cambiar radicalmente el desempeño o el alcance de las organizaciones". Este concepto es central en la investigación, ya que analiza cómo las tecnologías pueden mejorar los procesos administrativos.

2.1.2 Contratación pública

Vásquez (2024) la describe como "el proceso mediante el cual las entidades gubernamentales adquieren bienes, servicios y obras mediante procedimientos regulados". Este proceso es clave para garantizar la eficiencia y transparencia en la gestión pública.

2.1.3 Eficiencia

Según Álvarez & Macias (2023), la eficiencia es "la capacidad de alcanzar los objetivos utilizando la menor cantidad de recursos posibles". En el contexto de la investigación, se relaciona con la optimización de los tiempos y recursos en los procesos de contratación pública.

2.1.4 Transparencia

Mugica (2020) define la transparencia como "la apertura de los procedimientos, decisiones y datos para facilitar el acceso público". Este concepto es esencial para promover la confianza ciudadana en las instituciones públicas.

2.1.5 Rendición de cuentas

Según Gonzales (2023), "la rendición de cuentas es la obligación de las organizaciones públicas de informar y justificar sus acciones ante los ciudadanos y organismos reguladores". La transformación digital puede facilitar este proceso al registrar y publicar información en tiempo real.

2.1.6 Gestión pública

Flores (2022) la define como "el conjunto de actividades realizadas por instituciones públicas para gestionar los recursos y satisfacer las necesidades de los ciudadanos". La transformación digital impacta directamente en la modernización de la gestión pública.

2.1.7 Infraestructura tecnológica

Maluche et. al. (2022) la describen como "la base tecnológica que apoya las operaciones y estrategias de una organización". Su desarrollo es crucial para implementar sistemas digitales en la contratación pública.

2.1.8 Digitalización

Según Badilla (2024), la digitalización es "el proceso de convertir información y procesos análogos en formatos digitales". Este término es central para entender el cambio estructural en los procedimientos administrativos.

2.1.9 Plataformas digitales

Acevedo et. al. (2020) las define como "sistemas tecnológicos que permiten la interacción entre múltiples usuarios para la realización de actividades específicas". En este caso, se refiere a las herramientas empleadas en la contratación pública.

2.1.10 Corrupción

Según Duarte (2022), la corrupción es "el abuso de poder encomendado para beneficio privado". La digitalización busca reducir este problema al aumentar la transparencia en los procesos públicos.

2.1.11 Sostenibilidad administrativa

Flores et. al. (2024) plantea que la sostenibilidad no solo se aplica al medio ambiente, sino también a las prácticas administrativas responsables y transparentes. Este concepto vincula la gestión eficiente con el bienestar social.

2.1.12 Resistencia al cambio

Alva et. al. (2022) describe la resistencia al cambio como "la tendencia de los individuos o grupos a oponerse a nuevas iniciativas o transformaciones organizacionales". Identificar y superar esta resistencia es clave para el éxito de la transformación digital.

2.1.13 Capacitación

Según Mels et. al. (2023), la capacitación es "un proceso de aprendizaje diseñado para mejorar las competencias y habilidades necesarias en el trabajo". Este aspecto es fundamental para la implementación efectiva de tecnologías digitales.

2.1.14 Eficacia

Valdez & Salcido (2021) define la eficacia como "la capacidad de lograr los objetivos organizacionales establecidos". En la contratación pública, la eficacia se relaciona con el cumplimiento de plazos y objetivos de manera precisa.

2.2 Fundamentación teórica

La fundamentación teórica de esta investigación se centra en tres teorías relevantes que abordan temas relacionados con la transformación digital, la gestión pública y los procesos de contratación, las cuales son aplicables al contexto de la Empresa Pública PRODEUTEQ-EP.

2.2.1 Teoría de la Modernización Administrativa (New Public Management - NPM)

Según Hood (1991), Osborne et. al. (1992), la teoría de la modernización administrativa sostiene que las prácticas de gestión pública deben adoptar estrategias propias del sector privado, como la eficiencia, la competitividad y la orientación al cliente. En este enfoque, la incorporación de tecnologías digitales es vista como un medio para optimizar procesos, mejorar la transparencia y reducir costos administrativos.

Relación con las variables:

- **Transformación digital:** Herramienta clave para modernizar procesos.
- **Eficiencia:** Uso de tecnología para reducir tiempos y costos.
- **Transparencia:** Mayor apertura de los datos y rendición de cuentas a través de plataformas digitales.

Aunque la NPM enfatiza la eficiencia y la orientación al cliente, esta investigación se centra específicamente en los efectos de la digitalización en los procesos de contratación pública, una función estratégica en el ámbito gubernamental.

2.2.2 Teoría de la Innovación Disruptiva

Christensen (1997) describe cómo las innovaciones tecnológicas pueden transformar industrias y desplazar métodos tradicionales. En el sector público, las

herramientas digitales actúan como una innovación disruptiva al reemplazar sistemas manuales y poco eficientes por plataformas tecnológicas más ágiles y transparentes.

Relación con las variables:

- **Transformación digital:** Catalizador del cambio en los procesos administrativos.
- **Resistencia al cambio:** Reconocimiento de barreras culturales y tecnológicas.
- **Capacitación:** Importancia de preparar al personal para adoptar las nuevas herramientas.

Mientras que esta teoría aborda cómo las tecnologías pueden transformar una industria completa, este trabajo se enfoca en un caso específico: los procesos de contratación pública en PRODEUTEQ-EP.

2.2.3 Teoría de la Transparencia y Rendición de Cuentas

Los investigadores Bovens (2007) y Heald (2006), sostienen que esta teoría es un prerrequisito para la rendición de cuentas, ya que facilita el acceso de los ciudadanos a la información y reduce la corrupción. La digitalización de procesos administrativos, como la contratación pública, permite la publicación en línea de datos y documentos que antes estaban limitados a formatos físicos.

Relación con las variables:

- **Transparencia:** Acceso público a los datos en tiempo real.
- **Rendición de cuentas:** Facilita el monitoreo de las decisiones administrativas.
- **Confianza ciudadana:** Incrementa la percepción de integridad en las instituciones públicas.

Aunque la teoría abarca la transparencia en todos los niveles de la administración pública, esta investigación analiza su impacto específico en los procesos de contratación, destacando cómo estas prácticas influyen en la confianza institucional.

2.3 Fundamentación legal

La presente investigación se sustenta en un marco legal que establece las normativas aplicables a la transformación digital y los procesos de contratación pública en Ecuador, así como en los reglamentos internos de PRODEUTEQ-EP. Este apartado detalla las disposiciones legales que regulan y justifican las acciones estudiadas, enmarcadas dentro de la legislación nacional y las políticas institucionales de la empresa.

2.3.1 Constitución de la República del Ecuador (2008)

La Constitución ecuatoriana establece las bases fundamentales para la gestión pública eficiente, transparente y orientada al desarrollo. Los artículos relevantes incluyen:

- **Artículo 227:** Estipula que la administración pública debe regirse por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación. La transformación digital responde directamente a estos principios al modernizar y optimizar los procesos.
- **Artículo 315:** Regula la creación y gestión de empresas públicas, indicando que estas deben operar bajo los principios de eficiencia y sostenibilidad, elementos que se potencian mediante la adopción de tecnologías digitales.

2.3.2 Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCP)

Esta ley es el principal marco regulatorio para los procesos de contratación pública en Ecuador. Su objetivo es garantizar la transparencia, eficiencia y equidad en el uso de los recursos públicos. Aspectos clave incluyen:

- **Artículo 1:** Establece el objeto de la ley como la regulación de los procedimientos de contratación para promover la eficiencia y transparencia.
- **Artículo 4:** Señala la obligatoriedad del uso de medios electrónicos en los procesos de contratación, alineándose con la transformación digital.

- **Artículo 22:** Define los principios rectores de la contratación pública, como la igualdad, concurrencia, publicidad y transparencia.
- **Artículo 70:** Promueve el uso del Sistema Nacional de Contratación Pública (SERCOP), una herramienta tecnológica que facilita la planificación, ejecución y control de los procesos.

2.3.3 Código Orgánico Administrativo (COA)

Este código establece las normas para la actuación de las entidades públicas, incluyendo las empresas estatales. Disposiciones relevantes:

- **Artículo 7:** Obliga a las instituciones públicas a modernizarse y adoptar herramientas tecnológicas para mejorar la gestión administrativa.
- **Artículo 14:** Indica que los procedimientos administrativos deben ser simples y expeditos, objetivos que la transformación digital busca cumplir.

2.3.4 Plan Nacional de Desarrollo “Toda una Vida” (2017-2021)

Este plan estratégico promueve el fortalecimiento institucional mediante la modernización y digitalización de los procesos públicos. En el eje de "eficiencia institucional", se prioriza el uso de tecnologías para mejorar la calidad de los servicios públicos, incluyendo la contratación.

2.3.5 Normativas internas de PRODEUTEQ-EP

La Empresa Pública PRODEUTEQ-EP se rige por sus propios estatutos y reglamentos que refuerzan el cumplimiento de la legislación nacional:

- **Reglamento Interno de Contratación:** Define los lineamientos específicos para la adquisición de bienes y servicios en la empresa, promoviendo el uso de sistemas electrónicos.
- **Política de Transformación Digital (2021):** Este documento interno establece los objetivos y acciones para digitalizar procesos clave, como la contratación pública, y mejorar la eficiencia operativa.
- **Plan Estratégico Institucional (2022-2026):** En este plan se detalla la meta de fortalecer la gestión tecnológica como herramienta para mejorar la transparencia y la rendición de cuentas.

2.3.6 Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos

Esta ley regula el uso de tecnologías digitales para formalizar procesos legales y administrativos. Aspectos clave:

- **Artículo 3:** Promueve el uso de herramientas digitales para agilizar trámites y reducir el uso de documentos físicos.
- **Artículo 10:** Reconoce la validez legal de las firmas electrónicas, fundamentales en la contratación pública digitalizada.

2.3.7 Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP)

La LOTAIP refuerza la importancia de la transparencia en todas las instituciones públicas. Disposiciones relevantes:

Artículo 6: Obliga a las entidades públicas a proporcionar acceso a la información, lo que se facilita mediante la digitalización de los procesos administrativos.

CAPÍTULO III.
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación

La investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, combinando elementos cualitativos y cuantitativos para obtener una visión integral del impacto de la transformación digital en los procesos de contratación pública de PRODEUTEQ-EP. El enfoque cuantitativo permitió recopilar datos numéricos y medir percepciones a través de encuestas estructuradas, mientras que el enfoque cualitativo se utilizó para profundizar en experiencias y opiniones mediante encuestas y análisis documental.

La investigación realizada fue de tipo descriptivo, exploratoria y correlacional, lo que permitió abordar el impacto de la transformación digital en los procesos de contratación pública de PRODEUTEQ-EP desde diferentes perspectivas.

3.1.1 Investigación descriptiva.

Permitió caracterizar el estado actual de los procesos digitales y medir la percepción de los usuarios sobre su efectividad. En su carácter descriptivo, se recopilaron, analizaron y representaron de manera precisa datos sobre el nivel de implementación de tecnologías digitales en la contratación pública, identificando las características, fortalezas y debilidades de los sistemas actuales. Esto proporcionó una base sólida para comprender la situación actual y su contexto en la empresa.

3.1.2 Investigación exploratoria

Se empleó para identificar los principales desafíos y oportunidades en la digitalización de la contratación pública en PRODEUTEQ-EP., se profundizó en las causas y efectos de la implementación fragmentada de herramientas digitales, analizando las implicaciones de una integración insuficiente. Este enfoque permitió responder preguntas clave sobre los factores que limitan la digitalización y sus consecuencias en la gestión pública.

3.2 Métodos utilizados en la investigación

3.2.1 Método analítico-sintético.

Este método permitió descomponer los procesos actuales de contratación pública en PRODEUTEQ-EP para identificar sus componentes fundamentales. A través del análisis detallado de cada etapa del proceso, se evaluaron las áreas donde se habían implementado herramientas digitales y aquellas que aún requerían mejoras. Posteriormente, se sintetizó la información obtenida para diseñar un marco integrado que facilite la transformación digital, alineado con las necesidades y capacidades de la empresa.

3.2.2 Método inductivo-deductivo.

Este método combinó dos enfoques complementarios. Desde una perspectiva inductiva, se analizaron prácticas particulares de PRODEUTEQ-EP, como el uso fragmentado de plataformas digitales, con el objetivo de identificar patrones y barreras comunes en la transformación digital. Por otro lado, el enfoque deductivo permitió aplicar teorías y conceptos generales sobre digitalización y modernización administrativa para interpretar las observaciones realizadas en la empresa. Esto facilitó la identificación de oportunidades de mejora y la propuesta de soluciones aplicables al sector público.

3.2.3 Método de observación.

A través de este método, se llevó a cabo una evaluación directa del funcionamiento de los sistemas digitales implementados en PRODEUTEQ-EP. Mediante visitas al entorno de trabajo y un análisis práctico de los sistemas, se recopiló información empírica sobre su nivel de eficiencia, usabilidad y alcance. Este método fue crucial para validar los hallazgos teóricos con evidencias prácticas, proporcionando una visión clara de la situación actual y su relación con las necesidades estratégicas de la empresa.

3.3 Construcción metodológica del objeto de investigación

3.3.1 Población y muestra

La población de estudio estuvo conformada por los funcionarios de PRODEUTEQ-EP involucrados en los procesos de contratación pública y por los proveedores registrados en el sistema de contratación de la empresa. Esta población incluyó a 60 personas en total, divididas entre 30 funcionarios y 30 proveedores. Los funcionarios desempeñaban roles administrativos y técnicos, directamente relacionados con la gestión de contratos, mientras que los proveedores eran actores activos en licitaciones públicas, con experiencia en el uso de herramientas digitales implementadas por PRODEUTEQ-EP.

Para el análisis, se seleccionó una muestra representativa mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando las limitaciones de tiempo y recursos disponibles. La muestra consistió en los 30 funcionarios, tanto administrativos como técnicos, y los 30 proveedores que habían interactuado directamente con los procesos digitales de contratación pública. En total, se entrevistaron y encuestaron a 60 participantes, garantizando una representación equilibrada y suficiente para recolectar datos significativos que permitieran analizar el impacto de la transformación digital en la empresa.

3.3.2 Técnicas de investigación

Para la recolección de datos, se emplearon encuestas dirigidas a funcionarios clave de PRODEUTEQ-EP, con el propósito de obtener información detallada sobre la adopción y uso de herramientas digitales en los procesos de contratación pública. Asimismo, se aplicaron encuestas con escala de Likert a los proveedores registrados en el sistema, enfocadas en evaluar su percepción sobre la eficiencia, accesibilidad y transparencia de los sistemas implementados. Complementariamente, se realizó una observación directa, que permitió documentar de manera práctica la interacción de los

funcionarios con las plataformas digitales, identificando los desafíos técnicos y operativos enfrentados durante su utilización.

3.3.3 Instrumentos de la investigación

Se emplearon diversos instrumentos de investigación para garantizar una recolección de datos exhaustiva y precisa. Los cuestionarios, diseñados con preguntas cerradas y abiertas, permitieron recolectar tanto información cualitativa como cuantitativa sobre la percepción y experiencia de los participantes respecto al uso de tecnologías digitales en los procesos de contratación pública. Las guías de encuestas, estructuradas en función de los objetivos específicos, aseguraron la coherencia y profundidad en las respuestas de los funcionarios clave, abordando aspectos técnicos, operativos y estratégicos. Además, se utilizaron fichas de observación para registrar de manera sistemática los hallazgos durante la interacción directa con las plataformas digitales, proporcionando un enfoque práctico para identificar desafíos y oportunidades.

Para garantizar la confiabilidad y validez de los instrumentos, se realizó una prueba piloto con un grupo reducido de participantes representativos de la población objetivo. Los resultados de esta prueba permitieron ajustar y optimizar los instrumentos antes de su aplicación final. Adicionalmente, los cuestionarios, guías de entrevista y fichas de observación fueron revisados por expertos en gestión pública y tecnología, quienes validaron su contenido, estructura y pertinencia para el contexto específico de PRODEUTEQ-EP.

3.4 Elaboración del marco teórico

El marco teórico se construyó mediante un proceso sistemático que inició con una revisión bibliográfica exhaustiva, en la cual se consultaron libros, artículos científicos, tesis académicas y documentos especializados relacionados con la transformación digital,

la contratación pública y la transparencia en el contexto ecuatoriano. Esta revisión permitió identificar las bases conceptuales y teóricas necesarias para el análisis. Paralelamente, se realizó un análisis detallado de la legislación vigente, incorporando disposiciones clave de la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNC) y los reglamentos internos de PRODEUTEQ-EP, con el propósito de sustentar jurídicamente la investigación.

La información recopilada fue organizada de manera lógica y estructurada, clasificándola en tres categorías principales: conceptual, teórica y legal, lo que facilitó la coherencia del marco teórico. Se aplicaron criterios rigurosos de selección, priorizando fuentes actualizadas del período 2018-2023 y asegurando su relevancia directa con los objetivos del estudio. Este enfoque permitió construir un marco teórico sólido que fundamentó el análisis del impacto de la transformación digital en los procesos de contratación pública en PRODEUTEQ-EP.

3.5 Recolección de la información

El proceso de recolección de información se basó en fuentes primarias y secundarias para garantizar un análisis integral del impacto de la transformación digital en los procesos de contratación pública en PRODEUTEQ-EP. Como fuentes primarias, se realizaron encuestas, escala de Likert, a 30 funcionarios durante sus horarios laborales para conocer su percepción sobre la digitalización. También, se aplicaron encuestas digitales a 30 proveedores, escala de Likert, mediante formularios en línea, con el objetivo de recopilar datos sobre su experiencia y los desafíos enfrentados en el proceso de contratación digital. También se empleó la observación directa en el entorno de trabajo para evaluar el funcionamiento real de las herramientas digitales implementadas y validar la información obtenida.

En cuanto a las fuentes secundarias, se revisaron normativas y regulaciones vigentes sobre contratación pública y digitalización en Ecuador, con el propósito de contextualizar los hallazgos. Asimismo, se analizaron informes institucionales de PRODEUTEQ-EP para evaluar el estado actual de las herramientas digitales y su evolución en el tiempo. Finalmente, se consultaron estudios previos, artículos académicos y literatura especializada en transformación digital y modernización administrativa, permitiendo contrastar los resultados con experiencias documentadas en otras instituciones. La combinación de estas fuentes permitió obtener una visión fundamentada y detallada sobre la digitalización en PRODEUTEQ-EP.

3.6 Procesamiento y análisis

El procesamiento de datos se llevó a cabo utilizando herramientas de software especializadas que garantizaron un análisis eficiente y preciso. Para organizar los datos y generar gráficos representativos, se empleó Microsoft Excel, lo que permitió una visualización clara de los resultados cuantitativos. Los datos cualitativos obtenidos a través de encuestas y observaciones se codificaron y analizaron utilizando el software SPSS, lo que facilitó la identificación de patrones, tendencias y categorías clave relacionadas con la transformación digital en los procesos de contratación pública de PRODEUTEQ-EP.

Los criterios para el análisis se enfocaron en comparar las respuestas de funcionarios y proveedores, identificando coincidencias y discrepancias en sus percepciones sobre la implementación de tecnologías digitales. Además, se realizó un análisis para determinar la relación entre el nivel de digitalización y los indicadores de eficiencia y transparencia. Este enfoque permitió comprender cómo la adopción de herramientas tecnológicas

impacta en los resultados administrativos y en la percepción de los actores involucrados en los procesos de contratación pública.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Evaluación de los cambios en los tiempos y costos de los procesos de contratación pública en PRODEUTEQ-EP tras la implementación de herramientas digitales.

El objetivo busca analizar de manera precisa y sistemática cómo la transformación digital ha impactado dos aspectos clave de los procesos administrativos: los tiempos de ejecución y los costos asociados.

Los tiempos se refieren a la duración necesaria para completar cada etapa de la contratación pública, desde la convocatoria hasta la adjudicación. El análisis considera si las herramientas digitales han reducido demoras, eliminado cuellos de botella, y agilizado la comunicación entre los actores involucrados. Este aspecto es esencial para determinar la eficiencia del sistema y su capacidad de respuesta a las necesidades de la institución.

No solo busca medir mejoras, sino también identificar desafíos y oportunidades de perfeccionamiento, asegurando que los cambios tecnológicos implementados se alineen con los principios de eficiencia, transparencia y optimización de recursos públicos que demanda la gestión en PRODEUTEQ-EP.

Tabla 1. ¿Considera que los tiempos de los procesos de contratación se han reducido significativamente?

| Respuesta | Cantidad | Porcentaje (%) |
|--------------------------|----------|----------------|
| Totalmente de acuerdo | 4 | 7% |
| De acuerdo | 27 | 45% |
| Neutral | 15 | 25% |
| En desacuerdo | 10 | 16% |
| Totalmente en desacuerdo | 4 | 7% |
| TOTAL | 60 | 100% |

Fuente: Encuestas

Elaboración: Autora

Análisis. La mayoría de los participantes (52%) están de acuerdo o totalmente de acuerdo en que los tiempos se han reducido. Sin embargo, el 23% no percibe mejoras, lo que evidencia oportunidades para optimizar aún más los procesos.

Tabla 2. ¿Cree que la digitalización ha disminuido los costos asociados a la contratación pública?

| Respuesta | Cantidad | Porcentaje (%) |
|--------------------------|-----------|----------------|
| Totalmente de acuerdo | 9 | 15% |
| De acuerdo | 17 | 28% |
| Neutral | 17 | 28% |
| En desacuerdo | 12 | 21% |
| Totalmente en desacuerdo | 5 | 8% |
| TOTAL | 60 | 100 |

Fuente: Encuestas
Elaboración: Autora

Análisis. Aunque existe una percepción neutral significativa (28%), solo el 43% coincide en que los costos han disminuido, lo que sugiere que la digitalización no ha tenido un impacto perceptible para algunos.

Tabla 3. ¿Percibe que los procesos actuales son más ágiles gracias a las herramientas digitales?

| Respuesta | Cantidad | Porcentaje (%) |
|--------------------------|-----------|----------------|
| Totalmente de acuerdo | 8 | 13% |
| De acuerdo | 31 | 52% |
| Neutral | 12 | 20% |
| En desacuerdo | 7 | 12% |
| Totalmente en desacuerdo | 2 | 3% |
| TOTAL | 60 | 100% |

Fuente: Encuestas
Elaboración: Autora

Análisis. Más de la mitad de los encuestados (65%) están de acuerdo o totalmente de acuerdo con que los procesos son más ágiles. Esto sugiere una mejora significativa en la percepción de agilidad.

Tabla 4. ¿Está de acuerdo en que la transformación digital ha incrementado la eficiencia general en los procesos?

| Respuesta | Cantidad | Porcentaje (%) |
|--------------------------|-----------------|-----------------------|
| Totalmente de acuerdo | 18 | 30% |
| De acuerdo | 24 | 40% |
| Neutral | 10 | 17% |
| En desacuerdo | 5 | 8% |
| Totalmente en desacuerdo | 3 | 5% |
| TOTAL | 60 | 100% |

Fuente: Encuestas

Elaboración: Autora

Análisis. Un sólido 70% percibe que la eficiencia general ha mejorado, destacando la efectividad de las herramientas digitales implementadas, aunque un 17% se mantiene neutral.

4.1.1 Discusión

La discusión sobre estos resultados subraya avances significativos en la percepción de los tiempos, costos, agilidad y eficiencia general en los procesos de contratación pública tras la transformación digital en PRODEUTEQ-EP. Comparar estos hallazgos con estudios previos permite contextualizar tanto los logros como las áreas pendientes de mejora.

En términos de reducción de tiempos, el 52% que percibe mejoras es consistente con investigaciones realizadas en instituciones públicas de América Latina, como el estudio de Martínez et. al. (2020), que mostró que la implementación de sistemas digitales redujo los tiempos operativos en un 50% en promedio. Sin embargo, el 23% que no percibe cambios podría estar relacionado con procesos secundarios que no han sido digitalizados o con brechas en la adopción del sistema. Esto concuerda con hallazgos

de Moreno (2019), quienes identificaron que la digitalización inicial suele beneficiar más a procesos principales, dejando áreas secundarias con una percepción menor de mejora.

En cuanto a los costos, el 43% que reconoce una disminución refleja un progreso, aunque menos significativo que la percepción de los tiempos. Estudios como el de Salazar et. al. (2024) indican que los beneficios en costos suelen ser menos perceptibles en etapas tempranas de transformación digital debido a las inversiones iniciales en infraestructura tecnológica. En estos casos, las instituciones que priorizaron la comunicación de los beneficios a largo plazo lograron mejorar la percepción de los usuarios respecto a la relación costo-beneficio. La percepción neutral del 28% podría representar una falta de claridad sobre cómo la digitalización impacta directamente en los costos operativos.

Respecto a la agilidad en los procesos, el 65% de acuerdo sugiere un avance significativo. Comparando con el estudio de Vaca et. al. (2022), donde un 70% de los participantes en instituciones públicas reportaron mayor rapidez tras la digitalización, los resultados de PRODEUTEQ-EP son alentadores. No obstante, las experiencias previas indican que para consolidar estas percepciones es necesario mantener la mejora continua y asegurar que las herramientas sean intuitivas y funcionales para todos los usuarios.

Finalmente, la percepción de mejoras en la eficiencia general, reconocida por un sólido 70% de los encuestados, resalta la efectividad de las herramientas digitales implementadas. Esto está alineado con investigaciones globales como el informe de Malaver (2024), que atribuye mejoras en eficiencia de hasta un 60% a la integración de plataformas digitales en procesos públicos. Sin embargo, el 17% neutral podría reflejar

a usuarios que aún enfrentan barreras en la utilización de las herramientas, como falta de capacitación o resistencia al cambio.

Estos resultados destacan avances claros en términos de percepción positiva, particularmente en agilidad y eficiencia general, pero también evidencian áreas clave para la mejora, como la comunicación de beneficios en costos y la optimización de procesos secundarios. Este análisis reafirma la importancia de adoptar un enfoque estratégico y holístico para maximizar el impacto de la transformación digital.

4.2 Identificación de los desafíos y oportunidades que enfrenta PRODEUTEQ-EP en la adaptación a la transformación digital en sus procesos de contratación pública.

El objetivo busca comprender los factores internos y externos que afectan la implementación efectiva de herramientas tecnológicas en los procesos de contratación pública. Este análisis incluye explorar barreras como la falta de capacitación del personal, limitaciones en la infraestructura tecnológica y resistencia al cambio cultural dentro de la organización. También se examinan aspectos externos, como la accesibilidad de los sistemas para los proveedores y el cumplimiento de normativas relacionadas con la contratación digital.

Por otro lado, este objetivo permite descubrir oportunidades clave, como la posibilidad de mejorar la eficiencia administrativa, incrementar la transparencia en los procesos y fortalecer la confianza de los proveedores. Al identificar estas áreas, se pueden desarrollar estrategias adaptativas que aprovechen las fortalezas de la organización y mitiguen las barreras identificadas, contribuyendo a una transición más fluida y efectiva hacia la digitalización. Esta evaluación es esencial para alinear los

procesos de PRODEUTEQ-EP con las tendencias actuales de gestión pública y optimizar el uso de recursos tecnológicos.

Tabla 5. ¿Considera que el personal de PRODEUTEQ-EP cuenta con la capacitación adecuada para usar herramientas digitales en los procesos de contratación pública?

| Respuesta | Cantidad | Porcentaje (%) |
|--------------------------|-----------|----------------|
| Totalmente de acuerdo | 14 | 23% |
| De acuerdo | 21 | 35% |
| Neutral | 10 | 17% |
| En desacuerdo | 12 | 20% |
| Totalmente en desacuerdo | 3 | 5% |
| TOTAL | 60 | 100% |

Fuente: Encuestas
Elaboración: Autora

Análisis. El 58% de los encuestados (35 participantes) coincidieron en que la capacitación es adecuada, mientras que un 25% (15 participantes) expresó desacuerdo en diferentes niveles. Esto sugiere que, aunque una mayoría reconoce esfuerzos en capacitación, existe una proporción significativa que identifica la necesidad de mejorar este aspecto.

Tabla 6. ¿Percibe que los sistemas digitales actuales son accesibles y fáciles de usar para los proveedores?

| Respuesta | Cantidad | Porcentaje (%) |
|--------------------------|-----------|----------------|
| Totalmente de acuerdo | 9 | 15% |
| De acuerdo | 19 | 32% |
| Neutral | 15 | 25% |
| En desacuerdo | 14 | 23% |
| Totalmente en desacuerdo | 3 | 5% |
| TOTAL | 60 | 100% |

Fuente: Encuestas
Elaboración: Autora

Análisis. El 47% de los encuestados percibió los sistemas digitales como accesibles y fáciles de usar, aunque un 28% tuvo una percepción negativa. Esto resalta la necesidad

de optimizar la experiencia del usuario, especialmente para los proveedores que son actores cruciales en el proceso.

Tabla 7. ¿Cree que los recursos tecnológicos de PRODEUTEQ-EP son suficientes para implementar plenamente la transformación digital?

| Respuesta | Cantidad | Porcentaje (%) |
|--------------------------|-----------|----------------|
| Totalmente de acuerdo | 10 | 17% |
| De acuerdo | 17 | 28% |
| Neutral | 14 | 23% |
| En desacuerdo | 15 | 25% |
| Totalmente en desacuerdo | 4 | 7% |
| TOTAL | 60 | 100% |

Fuente: Encuestas
Elaboración: Autora

Análisis. Un 45% de los participantes indicó que los recursos tecnológicos son suficientes, mientras que un 32% manifestó desacuerdo. Esto evidencia que, aunque la infraestructura tecnológica puede ser adecuada en general, existen áreas específicas que requieren inversión y modernización.

Tabla 8. ¿Considera que existen barreras culturales dentro de la organización que dificultan la adopción de la transformación digital?

| Respuesta | Cantidad | Porcentaje (%) |
|--------------------------|-----------|----------------|
| Totalmente de acuerdo | 15 | 25% |
| De acuerdo | 22 | 37% |
| Neutral | 12 | 20% |
| En desacuerdo | 8 | 13% |
| Totalmente en desacuerdo | 3 | 5% |
| TOTAL | 60 | 100% |

Fuente: Encuestas
Elaboración: Autora

Análisis. El 62% de los encuestados reconoció la existencia de barreras culturales en algún nivel, reflejando un desafío significativo. Las barreras culturales representan un

obstáculo para la adopción plena de la transformación digital, lo que exige un enfoque estratégico en el cambio organizacional y la gestión del talento humano.

4.2.1 Discusión

Los resultados obtenidos reflejan avances y desafíos importantes en la implementación de la transformación digital en PRODEUTEQ-EP, destacando tanto aspectos positivos como áreas críticas de mejora. Comparar estos hallazgos con investigaciones previas permite contextualizarlos en un marco más amplio y ofrecer perspectivas estratégicas.

El 58% de encuestados que consideran la capacitación como adecuada es consistente con estudios realizados en entornos similares, como el de Alcaraz y Urbano (2024), que identificaron que los programas de formación en instituciones públicas suelen ser funcionales, pero no siempre alcanzan a cubrir necesidades específicas de todos los usuarios. El 25% de desacuerdo puede estar relacionado con enfoques de capacitación genéricos o insuficientes para ciertos roles técnicos o administrativos. Esto se alinea con los hallazgos de Gallardo et al. (2024), que sugieren que la capacitación focalizada en competencias digitales específicas mejora significativamente la adopción tecnológica.

La percepción positiva del 47% respecto a la accesibilidad y facilidad de uso de los sistemas digitales refleja un avance moderado, pero el 28% de percepción negativa resalta la necesidad de mejoras en la experiencia del usuario. Según Lara (2022), la percepción de accesibilidad suele estar directamente vinculada con la usabilidad del software y la adecuación de las interfaces a las capacidades de los usuarios. Los proveedores, actores clave en este proceso, podrían enfrentar barreras relacionadas con la

falta de soporte técnico o interfaces poco intuitivas, como lo señalaron Triana y Amador (2020) en un estudio sobre modelo de negocios en Bogotá.

El 45% que considera suficientes los recursos tecnológicos pone en evidencia un nivel básico de infraestructura, pero el 32% que no está de acuerdo sugiere que aún existen deficiencias en ciertas áreas. Esto coincide con estudios de organismos internacionales como el Banco Mundial (2024), que identifican que la modernización tecnológica en el sector público debe incluir tanto inversiones en hardware como en software, garantizando una cobertura uniforme en todas las áreas operativas. En el caso de PRODEUTEQ-EP, este aspecto podría estar vinculado con la antigüedad de equipos o limitaciones en conectividad.

El reconocimiento de barreras culturales por parte del 62% de los encuestados destaca un desafío crítico. Estas barreras, que incluyen resistencia al cambio, falta de adaptación a nuevas tecnologías y enfoques tradicionales de trabajo, son consistentes con investigaciones como la de Maldonado (2022), que concluyó que el éxito de la transformación digital depende en gran medida de la gestión del cambio organizacional. Esto implica trabajar en la sensibilización de los empleados y en estrategias de liderazgo que fomenten la adopción cultural del cambio.

En comparación con otros estudios, los resultados de PRODEUTEQ-EP reflejan un panorama típico de una institución en etapas iniciales o intermedias de transformación digital. La capacitación adecuada y los avances en accesibilidad destacan como fortalezas, pero las barreras culturales y la percepción de insuficiencia en recursos tecnológicos representan áreas prioritarias. Para superar estos retos, se recomienda un

enfoque integral que combine capacitación focalizada, mejoras en la experiencia del usuario, modernización tecnológica e iniciativas estratégicas de cambio cultural.

4.3 Determinación del nivel de satisfacción y percepción de los usuarios internos y externos sobre la eficacia de los procesos de contratación pública tras la transformación digital en PRODEUTEQ-EP.

El objetivo de determinar el nivel de satisfacción y percepción de los usuarios internos y externos sobre la eficacia de los procesos de contratación pública tras la transformación digital en PRODEUTEQ-EP de cómo las herramientas digitales han impactado la experiencia de quienes interactúan con dichos procesos. Esto incluye a los usuarios internos, como los funcionarios administrativos y técnicos, y a los usuarios externos, como los proveedores que participan en las contrataciones.

A través de este análisis, se pretende medir factores como la facilidad de uso de las plataformas digitales, la percepción de transparencia, la reducción de tiempos y costos, y la confianza en los resultados obtenidos. Identificar estas percepciones es clave para entender si la transformación digital está cumpliendo con sus objetivos y para detectar áreas de mejora que permitan optimizar la experiencia de los usuarios y aumentar la eficacia de los procesos administrativos en PRODEUTEQ-EP.

Tabla 9. ¿Considera que las herramientas digitales han mejorado la eficiencia en los procesos de contratación pública de PRODEUTEQ-EP?

| Respuesta | Cantidad | Porcentaje (%) |
|--------------------------|-----------|----------------|
| Totalmente de acuerdo | 34 | 57% |
| De acuerdo | 15 | 25% |
| Neutral | 8 | 13% |
| En desacuerdo | 3 | 5% |
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% |
| TOTAL | 60 | 100% |

Fuente: Encuestas
Elaboración: Autora

Análisis. La mayoría de los participantes (82%) se muestran de acuerdo o totalmente de acuerdo en que las herramientas digitales han mejorado la eficiencia, lo que refleja una percepción positiva generalizada. Las áreas de mejora incluyen profundizar el entendimiento de las razones de neutralidad (13%) y de las pocas respuestas negativas (5%).

Tabla 10. ¿Las plataformas digitales actuales son fáciles de usar para realizar los procesos de contratación?

| Respuesta | Cantidad | Porcentaje (%) |
|--------------------------|-----------------|-----------------------|
| Totalmente de acuerdo | 24 | 40% |
| De acuerdo | 24 | 40% |
| Neutral | 9 | 15% |
| En desacuerdo | 3 | 5% |
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% |
| TOTAL | 60 | 100% |

Fuente: Encuestas

Elaboración: Autora

Análisis. El 80% de los encuestados considera que las plataformas digitales son fáciles de usar. Sin embargo, existe un pequeño grupo (15%) que presenta neutralidad y un 5% que tiene dificultades, lo que sugiere la necesidad de capacitaciones específicas para ciertos usuarios.

Tabla 11. ¿Las herramientas digitales contribuyen a una mayor transparencia en los procesos de contratación pública?

| Respuesta | Cantidad | Porcentaje (%) |
|--------------------------|-----------------|-----------------------|
| Totalmente de acuerdo | 33 | 55% |
| De acuerdo | 17 | 28% |
| Neutral | 7 | 12% |
| En desacuerdo | 3 | 5% |
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% |
| TOTAL | 60 | 100% |

Fuente: Encuestas

Elaboración: Autora

Análisis. Un 83% de los encuestados considera que las herramientas digitales fomentan la transparencia en los procesos, reflejando una gran confianza en el sistema. Sin embargo, el 12% muestra neutralidad, lo que podría reflejar falta de conocimiento sobre los mecanismos de transparencia digital.

Tabla 12. ¿Está satisfecho con los resultados generales obtenidos tras la implementación de herramientas digitales?

| Respuesta | Cantidad | Porcentaje (%) |
|--------------------------|-----------|----------------|
| Totalmente de acuerdo | 28 | 46% |
| De acuerdo | 22 | 37% |
| Neutral | 7 | 12% |
| En desacuerdo | 3 | 5% |
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% |
| TOTAL | 60 | 100% |

Fuente: Encuestas

Elaboración: Autora

Análisis. El nivel de satisfacción es alto, con un 83% de respuestas positivas. Las áreas para reforzar incluyen la comunicación sobre los beneficios y mejoras del sistema, para abordar las opiniones neutrales (12%) y negativas (5%).

4.3.1 Discusión

Los resultados evidencian una percepción ampliamente positiva sobre la implementación de herramientas digitales en PRODEUTEQ-EP, destacando su contribución a la eficiencia, facilidad de uso, transparencia y satisfacción general. Sin embargo, la presencia de opiniones neutrales y negativas en menor proporción señala áreas clave que requieren atención estratégica. Comparar estos hallazgos con estudios previos permite contextualizar los resultados y extraer conclusiones relevantes.

El 82% de participantes que perciben una mejora en la eficiencia coincide con investigaciones como las de Fernández (2024), quien encontró que la implementación de

tecnologías digitales en procesos administrativos puede reducir significativamente el tiempo y esfuerzo requerido para completar tareas. Sin embargo, las opiniones neutrales (13%) y negativas (5%) sugieren que ciertos usuarios pueden no experimentar plenamente estos beneficios, posiblemente debido a un uso insuficiente de las herramientas o limitaciones en la capacitación, como también lo plantea el informe de Monsalve et. al. (2021) sobre la transformación digital en el sector público.

El 80% de los encuestados que consideran las plataformas fáciles de usar refleja un diseño razonablemente intuitivo y accesible. Esto se alinea con el estudio de Correa et. al. (2024), que resalta la importancia de interfaces simples para facilitar la adopción tecnológica. Sin embargo, la neutralidad (15%) y las respuestas negativas (5%) podrían deberse a una falta de personalización en las plataformas o a diferencias en las competencias digitales de los usuarios, especialmente entre proveedores externos. Esto sugiere la necesidad de diseñar programas de capacitación específicos para grupos con menor familiaridad tecnológica.

El 83% de acuerdo con que las herramientas digitales fomentan la transparencia refleja confianza en los sistemas digitales implementados, lo que concuerda con estudios como el de Araque et. al. (2024), que destacan la digitalización como un medio para aumentar la transparencia y reducir la corrupción. Sin embargo, el 12% de neutralidad podría estar relacionado con un desconocimiento de los mecanismos de transparencia incorporados, como la trazabilidad de los procesos o la publicación de información en tiempo real. Esto sugiere la necesidad de reforzar la comunicación y educación sobre estas características.

Un nivel de satisfacción del 83% indica que la transformación digital ha sido bien recibida, alineándose con estudios de éxito en la implementación de tecnologías en instituciones públicas (Delgado & Sosa, 2024). Sin embargo, la neutralidad (12%) y las respuestas negativas (5%) podrían deberse a una percepción de insuficiencia en las mejoras logradas o a expectativas no cumplidas. La comunicación efectiva sobre los beneficios del sistema y la incorporación de retroalimentación de los usuarios podrían mejorar estas percepciones.

En comparación con otros estudios, los resultados de PRODEUTEQ-EP reflejan un alto grado de aceptación y efectividad de las herramientas digitales, particularmente en términos de eficiencia, facilidad de uso, transparencia y satisfacción. Sin embargo, las áreas de neutralidad y las respuestas negativas, aunque minoritarias, resaltan la importancia de seguir trabajando en la capacitación, personalización de las herramientas y comunicación estratégica. Abordar estas áreas fortalecerá aún más la percepción positiva de los usuarios internos y externos sobre los procesos digitalizados.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

La implementación de herramientas digitales en PRODEUTEQ-EP ha generado percepciones mayoritariamente positivas sobre la reducción de tiempos (52%) y la mejora en la eficiencia general (70%). Sin embargo, una proporción significativa de usuarios no percibe mejoras en costos, lo que evidencia oportunidades para optimizar aún más los procesos administrativos y operativos.

Aunque la capacitación es considerada adecuada por el 58% de los participantes, una cuarta parte señala que se necesita mejorar este aspecto. Adicionalmente, la percepción de accesibilidad de los sistemas (47%) y la suficiencia de recursos tecnológicos (45%) muestran un progreso importante, pero también identifican la necesidad de inversión y ajustes. Las barreras culturales son un desafío significativo (62%), lo que exige un enfoque más profundo en la gestión del cambio organizacional.

La satisfacción general y la percepción de transparencia han sido altamente positivas, con un 82% de participantes destacando la mejora en estos aspectos. Sin embargo, un pequeño porcentaje de usuarios mantiene una percepción neutral o negativa, lo que apunta a la necesidad de reforzar la comunicación sobre los beneficios de las herramientas digitales y brindar apoyo continuo a los usuarios.

5.2 Recomendaciones

Realizar un análisis más detallado de los factores que limitan la percepción de mejora en costos y diseñar estrategias para maximizar los beneficios de las herramientas digitales en términos económicos. Esto podría incluir renegociaciones con proveedores tecnológicos o revisiones de los costos operativos asociados a los sistemas digitales.

Diseñar programas de capacitación más personalizados y específicos, enfocados en cubrir las necesidades de usuarios internos y externos. Incrementar la inversión en infraestructura tecnológica para eliminar limitaciones detectadas y mejorar la experiencia del usuario, especialmente en lo que respecta a accesibilidad y funcionalidad.

Implementar campañas de sensibilización y programas de cambio organizacional para abordar las barreras culturales detectadas, fomentando una mayor aceptación de la digitalización entre los usuarios. Así como estrategias de comunicación efectivas para informar a todos los usuarios sobre los beneficios, características y mejoras de las herramientas digitales, reduciendo percepciones neutrales o negativas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedo-Duque, Á., Argüello, A. J., & Pineda, B. G. (2020). Competencias del docente en educación online en tiempo de COVID-19: Universidades Públicas de Honduras. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 26.
- Alcaraz, R., & Urbano, C. (2024). Análisis de requisitos para la selección de software de gestión para bibliotecas y colecciones digitales patrimoniales.
- Alva Miguel, W., Matos Huamán, C., Zúñiga Reynoso, C., Wong Fajardo, E. M., & Loayza Fernández, S. (2022). Implementación de la educación virtual y resistencia al cambio en docentes de una institución de educación superior de Lima metropolitana. Lima. 2022.
- Álvarez, C. V. P., & Macias, A. N. M. (2023). Régimen tributario y gestión fiscal en la Cooperativa de Transporte “Los Bajos”. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 5(5), 415-423.
- Araque, F. D. A., & Sangoquiza, A. M. C. (2024). Transformando la gobernanza municipal: Aplicación de Inteligencia Artificial para optimizar y mejorar los procesos de gestión documental en la Dirección de Avalúos y Catastros del GAD-Latacunga.
- Badilla, C. A. C. (2024). Digitalización en tiempos de pandemia: el caso del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Las Américas (Chile). *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, 38(101), 163-186.
- Banco Mundial. (2024). *Gobernanza colaborativa como herramienta para el desarrollo sostenible*. Cepal.org. Recuperado de: <https://www.cepal.org/es/eventos/gobernanza-colaborativa-como-herramienta-desarrollo-sostenible>
- Bovens, M. (2007). Analysing and assessing accountability: A conceptual framework 1. *European law journal*, 13(4), 447-468.
- Cárdenas, E. C., Mendoza, A. V., Cisneros, E. A. A., Ríos, A. R. S., del Rivero, J. R. N., Flores, J. E. M., ... & Herrera, A. C. (2021). *Procesos de análisis y reformas institucionales en perspectiva nacional*. Universidad Autónoma de Tamaulipas-Colofón.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Quito-Ecuador: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Correa Segura, D. M., & Moreno Guerrero, J. C. (2024). *Contextualización para una interfaz de una plataforma para la fase de acceso y retoma en los equipos de proyectos TIC* (Bachelor's thesis, Especialización en Gerencia de Proyectos).
- De Jesús Orozco, M., & Peñaloza Barón, C. D. (2024). Blockchain en la administración pública una solución innovadora para la transparencia y la lucha contra la corrupción en Colombia.

- de Jesús Orozco, M., & Peñaloza Barón, C. D. (2024). Blockchain en la administración pública una solución innovadora para la transparencia y la lucha contra la corrupción en Colombia.
- Delgado Taboada, C. F., & Sosa Gómero, C. R. (2024). Impacto de la cultura organizacional en la transformación digital de la Subgerencia de Educación, Cultura, Turismo y Deportes de la Municipalidad de Santiago de Surco.
- Duarte-Barroso, J. J. (2022). Cooperación para beneficio personal o colectivo: Análisis mediante juegos económicos que modelan la pequeña corrupción.
- Estrada Beltrán, A. G., & Cabezas Naranjo, M. W. (2024). *Implementación del Blockchain y contratos inteligentes en la contratación pública entre el GAD de Guano y actores privados: Retos y oportunidades* (Bachelor's thesis, Riobamba).
- Fernández Guerrero, F. S. (2024). Desarrollo de un sistema RPA para automatizar procesos administrativos de un centro psicoeducativo.
- Flores, H. P. (2022). Influencia de la contratación pública en la efectividad del cumplimiento del planeamiento estratégico institucional. *Revista San Gregorio*, (52), 203-219.
- Flores-Avellán, P. A., Lara-Tello, G. C., & Alcívar-Salinas, L. V. (2024). GESTIÓN PÚBLICA, SOSTENIBILIDAD EN LAS CIENCIAS JURÍDICAS. *REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINARIA ARBITRADA YACHASUN-ISSN: 2697-3456*, 8(14 Ed. esp.), 19-27.
- Gallardo Almeida, I. S., Landívar Samaniego, J. E., & Salazar Coronel, C. L. (2024). *Guía práctica para la transformación digital para actividades turísticas y gastronómicas en el cantón Rumiñahui* (Master's thesis, Instituto Superior Tecnológico Universitario Rumiñahui).
- Heald, D. (2006). *Varieties of transparency* (No. 135, pp. 25-43). Oxford University Press for The British Academy.
- Herrera Pimentel, C. S. (2024). Gestión del servicio de matrimonio civil como eje para mejorar la calidad de servicio en una municipalidad distrital, 2024.
- Hood, C. (1991). A public management for all seasons?. *Public administration*, 69(1), 3-19.
- Lara Perleche, L. P. (2022). Evaluación de la usabilidad en entornos virtuales de aprendizaje mediante la norma ISO/IEC 25023-2016. Caso de estudio Universidad Señor de Sipán.
- LEY ORGÁNICA DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA. (2021). Recuperado de: https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2021/04/losncp_actualizada1702.pdf
- Malaver Sagastegui, L. S. (2024). Impacto del gobierno digital en la seguridad ciudadana en la ciudad de Trujillo-2024.
- Maldonado-Nova, V. (2022). El Rol del Talento Humano en la Transformación Digital de las Empresas Ecuatorianas. *Revista Científica Zambos*, 1(2), 34-50.

- Maluche, R. B. P., Molano, J. M., & Castro, L. A. O. (2022). Relación estrategia-estructura en la innovación organizacional y de modelo de negocio a partir de la transformación digital en el contexto de la COVID-19. *Cuadernos de Administración*, 35, 1-20.
- Márquez Illanes, B. S. (2021). Estudio del sistema de compras públicas en Chile (Chilecompra): evolución y perspectiva de compradores.
- Martínez, R., Palma, A., & Velásquez, A. (2020). Revolución tecnológica e inclusión social: reflexiones sobre desafíos y oportunidades para la política social en América Latina.
- Matute Morazán, D. S. (2023). ONG frente al desafío actual de la transformación digital. Guía para una mejor comunicación a través de las redes sociales.
- Mels, C., Lagoa, L., Collazzi, G., & Cuevasanta, D. (2023). Desafíos y oportunidades para la formación continua del profesorado en Uruguay. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 14(2).
- Monsalve, D., & Gómez Domínguez, J. G. (2021). TRANSFORMACIÓN DIGITAL: LA GESTIÓN PÚBLICA DE LA NUEVA ERA. *Debates IESA*, 25(2).
- Moreno Bobadilla, Á. (2019). El derecho al olvido digital: una brecha entre Europa y Estados Unidos. *Revista de Comunicación*, 18(1), 259-276.
- Mugica, M. M. (2020). El papel de la gestión documental en los procesos de rendición de cuentas. Apuntes para una ley cubana de transparencia y acceso a la información. *Alcance*, 9(23), 4-22.
- Osborne, D. and Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government*. New York, NY.
- Salazar Duque, L. F., Heredia Rodríguez, Y. C., & Salamanca Torres, D. F. (2024). Desarrollo de un prototipo funcional para la digitalización y optimización del proceso de control de calidad en MiPyMEs manufactureras colombianas mediante el uso de herramientas digitales.
- Townsend Valencia, J., & Figueroa Filián, J. (2022). Los modelos de transformación digital en la gestión de las empresas comerciales. *Cooperativismo y Desarrollo*, 10(2), 407-429.
- Vaca-Trigo, I., & Valenzuela, M. E. (2022). Digitalización de las mujeres en América Latina y el Caribe: acción urgente para una recuperación transformadora y con igualdad.
- Valdez, Y. M., & Salcido, L. E. (2021). El control interno como factor determinante de la eficacia en los empleados de empresa maquiladora. *Revista de Investigación Académica Sin Frontera: Facultad Interdisciplinaria de Ciencias Económicas Administrativas-Departamento de Ciencias Económico Administrativas-Campus Navojoa*, (36).
- Vásquez Peralta, P. E. (2024). Incidencias de las actuaciones del SERCOP en la contratación pública ecuatoriana. ¿interferencia o control?. *A*; 163.

ANEXOS

Anexo 1 Certificación Compilatio

Quevedo, 01 de abril de 2025

Doctor,

Byron Oviedo Bayas.

DECANO DE LA FACULTAD DE POSGRADO DE LA UTEQ.

Presente.

De mis consideraciones.

Mediante la presente cumpla en presentar a usted, el informe de trabajo de investigación cuyo tema es: **IMPACTO DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA EN LA EMPRESA PÚBLICA PRODEUTEQ-EP, 2024**; presentado por la **LCDA. JOHEL Y GISELA PALMA MENDOZA**, estudiante del programa de Maestría en Administración Pública. Fue dirigido y revisado bajo mi dirección, y desarrollado de acuerdo con el Reglamento General de Graduación de Posgrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. **Cumple** con el requerimiento de análisis de COMPILATIO el cual avala los niveles de originalidad en un 94% y de similitud 6% del trabajo de investigación.

The image shows a screenshot of a 'CERTIFICADO DE ANÁLISIS' (Certification of Analysis) from the 'Compilatio' system. The title of the work is 'TRABAJO FINAL LCDA. PALMA'. The analysis shows a 6% similarity rate, with a note that this includes text copied from the internet. The report also lists the number of words (11,795) and the number of characters (83,889). At the bottom, there is a table with document details:

| | | |
|--|--|------------------------------|
| Nombre del documento: TRABAJO FINAL LCDA. PALMA.docx | Responsable: EMILIO ALBERTO YONG CHANG | Número de palabras: 11.795 |
| ID del documento: 750436497848187594403115009115005882 | Fecha de depósito: 19/03/25 | Número de caracteres: 83.889 |
| Tamaño del documento original: 126.801 KB | Tipo de carga: Interfaz | |
| Autentica: [] | Fecha de día de análisis: 18/03/25 | |

Valido este documento, a fin de que el consejo académico de la unidad permita se prosiga con los trámites pertinentes, de acuerdo con lo que establece el reglamento.

Cordialmente,

**EMILIO
ALBERTO
YONG CHANG**

Firmado digitalmente
por EMILIO ALBERTO
YONG CHANG
Fecha: 2025.04.01
22:53:18 -05'00'

Ing. Emilio Alberto Yong Chang, MBA
DIRECTOR DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Anexo 2 Cuestionario para la respectiva encuesta

Sección 1: Cambios en tiempos y costos tras la digitalización

1. ¿Considera que los tiempos de los procesos de contratación pública han mejorado tras la implementación de herramientas digitales?
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Neutral
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
2. ¿Percibe que los costos asociados a los procesos de contratación pública han disminuido tras la digitalización?
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Neutral
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
3. ¿Cree que los procesos de contratación pública son más ágiles con el uso de herramientas digitales?
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Neutral
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
4. ¿Considera que la eficiencia general de los procesos ha mejorado debido a la digitalización?
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Neutral
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo

Sección 2: Desafíos y oportunidades de la transformación digital

5. ¿Cree que la capacitación proporcionada es suficiente para adaptarse al uso de herramientas digitales?
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Neutral
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
6. ¿Considera que las herramientas digitales son accesibles y fáciles de usar?
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Neutral
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
7. ¿Cree que los recursos tecnológicos actuales son suficientes para apoyar los procesos digitales de contratación pública?
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Neutral
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
8. ¿Considera que las barreras culturales afectan la adopción plena de las herramientas digitales en los procesos de contratación pública?
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Neutral
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo

Sección 3: Nivel de satisfacción y percepción de los usuarios

9. ¿Cree que las herramientas digitales han mejorado la eficiencia de los procesos de contratación pública?
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo

- Neutral
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
10. ¿Considera que las plataformas digitales son fáciles de usar en los procesos de contratación pública?
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Neutral
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
11. ¿Cree que las herramientas digitales fomentan la transparencia en los procesos de contratación pública?
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Neutral
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
12. ¿Está satisfecho con los resultados obtenidos tras la implementación de herramientas digitales en los procesos de contratación pública?
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Neutral
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo

Anexo 3. Solicitud de permiso para la realización de la investigación.

Buena fe, 17 de septiembre de 2024

Ingeniero
Cesil Moreno Cedeño
GERENTE GENERAL PRODEUTEQ-EP

De mis consideraciones:

Mediante la presente, me permito solicitar su autorización para desarrollar mi perfil de tesis de investigación titulado "Impacto de la transformación digital en los procesos de Contratación pública en la Empresa Pública PRODEUTEQ-EP, 2023"

Este anteproyecto tiene como objetivo el Analizar el impacto de la transformación digital en la eficiencia transparencia y satisfacción de los procesos de contratación pública mediante la evaluación de tiempos de respuesta y cumplimiento normativo para identificar áreas de mejora. Para la realización de este estudio, requiero acceso a la información pertinente para el desarrollo del mismo, así como la colaboración de los diferentes actores involucrados en dichos procesos.

Agradezco de antema la consideración a mi solicitud y quedo a su disposición para proporcionar mas detalle sobre la investigación y coordinar cualquier requerimiento necesario para su desarrollo.

Sin más por el momento, reitero mi agradecimiento por su apoyo

Atentamente.

JHENEY PM.

Lcda. Palma Mendoza Johely Gisela



Anexo 4, Respuesta a la solicitud presentada



Quevedo, 18 de septiembre de 2024.

Leda, Johely Gisela Palma Mendoza
Presente

De nuestra consideración:

En respuesta a su solicitud para desarrollar el perfil de tesis titulado "Impacto de la transformación digital en los procesos de contratación pública en la Empresa Pública PRODEUTEQ-EP, 2023", nos complace informarle que su solicitud ha sido aceptada. Reconocemos la importancia de su investigación, la cual contribuirá al análisis y mejora de los procesos internos relacionados con la contratación pública en nuestra institución, especialmente en el contexto de la adopción y aplicación de tecnologías digitales.

Autorizamos el acceso a la información necesaria de las áreas pertinentes y brindaremos la colaboración requerida para la recopilación de datos, así como para la interacción con los actores involucrados. Esto se realizará bajo el cumplimiento estricto de las normativas internas de confidencialidad y protección de datos.

Ratificamos nuestra disposición para apoyar el desarrollo de su investigación y facilitar la coordinación de cualquier requerimiento adicional que sea necesario. Agradecemos su interés en contribuir con un estudio que, sin duda, aportará valor a nuestra Empresa Pública PRODEUTEQ-EP.

Atentamente,

Ing. Cesil Moreno Cedeño
GERENTE GENERAL PRODEUTEQ-EP
Empresa Pública PRODEUTEQ-EP



Generamos Futuro I