



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

ESCUELA DE POSGRADOS “ESPOG”

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

MENCIÓN: GESTIÓN POR RESULTADOS

Resolución RPC-SO-49-No.786-2022

PROYECTO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGISTER

Título del proyecto:

OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS UTILIZANDO TECNOLOGÍAS DIGITALES
EN LA “DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA”

Línea de Investigación:

GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Campo amplio de conocimiento:

ADMINISTRACIÓN

Autor/a:

Ing. Diana Carolina Riascos Heredia

Tutor/a:

PH. D Miguel Aizaga Tutor Metodológico

Mg. Ana Lucia Tulcán Tutor Técnico

Quito – Ecuador

2025

APROBACIÓN DEL TUTOR



Yo, Miguel Ángel Aizaga Villate con C.I: 1758070583 en calidad de Tutor Metodológico del proyecto de investigación titulado: Optimización de procesos administrativos utilizando tecnologías digitales en la “Dirección Administrativa de la Presidencia de la República”.

Elaborado por: Diana Carolina Riascos Heredia, de C.I: 1719832055, estudiante de la Maestría: Administración Pública, mención: Gestión por Resultados de la **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL (UISRAEL)**, como parte de los requisitos sustanciales con fines de obtener el Título de Magister, me permito declarar que luego de haber orientado, analizado y revisado el trabajo de titulación, lo apruebo en todas sus partes.

Quito D.M., marzo de 2025



Firma

APROBACIÓN DEL TUTOR



Yo, Ana Lucía Tulcán Pastas con C.I: 0401371083 en calidad de Tutor Técnico del proyecto de investigación titulado: Optimización de procesos administrativos utilizando tecnologías digitales en la “Dirección Administrativa de la Presidencia de la República”.

Elaborado por: Diana Carolina Riascos Heredia, de C.I: 1719832055, estudiante de la Maestría: Administración Pública, mención: Gestión por Resultados de la **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL (UISRAEL)**, como parte de los requisitos sustanciales con fines de obtener el Título de Magister, me permito declarar que luego de haber orientado, analizado y revisado el trabajo de titulación, lo apruebo en todas sus partes.

Quito D.M., marzo de 2025

Firma

DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE



Yo, Diana Carolina Riascos Heredia con C.I: 1719832055, autor/a del proyecto de titulación denominado: Optimización de procesos administrativos utilizando tecnologías digitales en la “Dirección Administrativa de la Presidencia de la República”. Previo a la obtención del título de Magister en Administración Pública, mención Gestión por Resultados.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar el respectivo trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Tecnológica Israel los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor@ del trabajo de titulación, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital como parte del acervo bibliográfico de la Universidad Tecnológica Israel.
3. Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de prosperidad intelectual vigentes.

Quito D.M., marzo de 2025

Firma

Tabla de contenidos

| | |
|--|-----|
| APROBACIÓN DEL TUTOR..... | ii |
| APROBACIÓN DEL TUTOR..... | iii |
| DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE | iv |
| INFORMACIÓN GENERAL | 9 |
| Contextualización del tema..... | 9 |
| Problema de investigación | 9 |
| Objetivo general..... | 10 |
| Objetivos específicos..... | 10 |
| Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos:..... | 10 |
| CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO..... | 12 |
| 1.1. Contextualización general del estado del arte..... | 12 |
| 1.1.1. Antecedentes..... | 12 |
| Antecedente 1..... | 12 |
| Antecedente 2..... | 13 |
| Antecedente 3..... | 15 |
| 1.1.2 Conceptos..... | 17 |
| 1.1.3 Base legal..... | 17 |
| 1.2. Proceso investigativo metodológico..... | 18 |
| Tipo de investigación..... | 20 |
| Enfoque de la investigación..... | 20 |
| Alcance de la investigación..... | 20 |
| Población y muestra..... | 21 |
| Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 21 |
| Instrumento | 22 |
| 1.3. Análisis de resultados | 22 |
| CAPÍTULO II: PROPUESTA | 33 |
| 2.1. Fundamentos teóricos aplicados..... | 33 |
| 2.2. Descripción de la propuesta | 35 |
| 2.3 Validación de la propuesta | 52 |
| 2.4 Matriz de articulación de la propuesta..... | 57 |
| CONCLUSIONES..... | 60 |

| | |
|----------------------|----|
| RECOMENDACIONES..... | 61 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 62 |
| ANEXOS..... | 64 |
| ANEXO A..... | 64 |
| ANEXO B..... | 67 |
| ANEXO C..... | 70 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Nivel de Digitalización..... | 23 |
| Tabla 2 Impacto de las tecnologías digitales | 23 |
| Tabla 3 Acceso de las herramientas digitales | 24 |
| Tabla 4 Utilización de herramientas digitales | 25 |
| Tabla 5 Desafío uso de tecnologías digitales | 26 |
| Tabla 6 Implementación de tecnologías digitales | 27 |
| Tabla 7 Nivel de capacitación en uso de tecnologías digitales | 28 |
| Tabla 8 Tecnología digital para optimización de procesos | 29 |
| Tabla 9 Éxito en la implementación de tecnologías digitales | 30 |
| Tabla 10 Preparación del personal para uso de tecnologías digitales | 31 |
| Tabla 11 Situación Actual | 38 |
| Tabla 12 Identificación de soluciones digitales | 40 |
| Tabla 13 Indicadores | 48 |
| Tabla 14 Comité de Seguimiento | 49 |
| Tabla 15 Descripción perfiles de especialistas..... | 52 |
| Tabla 16 Criterios de validación | 53 |
| Tabla 17 Preguntas de validación | 54 |
| Tabla 18 Resultados de la validación..... | 54 |
| Tabla 19. Matriz de articulación | 57 |

Índice de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1 Nivel de Digitalización..... | 23 |
| Figura 2 Impacto de las tecnologías digitales | 24 |
| Figura 3 Acceso de las herramientas digitales | 25 |
| Figura 4 Utilización de herramientas digitales | 26 |
| Figura 5 Desafío uso de tecnologías digitales | 27 |
| Figura 6 Implementación de tecnologías digitales | 28 |
| Figura 7 Nivel de capacitación en uso de tecnologías digitales | 29 |
| Figura 8 Tecnología digital para optimización de procesos | 30 |
| Figura 9 Éxito en la implementación de tecnologías digitales | 31 |
| Figura 10 Preparación del personal para uso de tecnologías digitales | 32 |
| Figura 11 Aseguramiento de bienes | 41 |
| Figura 12 Constatación física de bienes e inventarios | 42 |
| Figura 13 Asignación de Movilización | 43 |
| Figura 14 Compra de Pasajes aéreos..... | 44 |
| Figura 15 Contratación Pública | 45 |

INFORMACIÓN GENERAL

Contextualización del tema

La gestión administrativa en el sector público presenta muchos desafíos en cuanto a la eficiencia y la transparencia de los procesos. La “Dirección Administrativa de la Presidencia de la República” puede considerarse como el área que gestiona los servicios internos principales para el normal funcionamiento de la institución, adicionalmente planifica y ejecuta casi el 75% de todos los procesos de contratación. Sin embargo, la forma desactualizada de la gestión administrativa que emplea procesos manuales y sistemas no muy bien integrados puede generar retrasos, ineficiencias y riesgos de errores humanos.

Considerando lo expuesto, la optimización de procesos administrativos mediante el uso de tecnologías digitales es una estrategia para mejorar el rendimiento, la capacidad y transparencia en la administración pública. A medida que se introducen tecnologías de automatización de procesos y uso de datos en tiempo real en las operaciones diarias de la institución, su aplicación lleva a optimizar tareas diarias, mejorar la toma de decisiones y facilitar la supervisión de las mismas.

Por otro lado, la “Dirección Administrativa de la Presidencia de la República” tiene una responsabilidad particular, esto en razón de que su trabajo impacta directamente en la funcionalidad de la institución. En este sentido, la búsqueda de como implementar herramientas tecnológicas en la “Dirección Administrativa de la Presidencia de la República” se vuelve necesaria no solo para afrontar los desafíos operativos actuales, sino también para mejorar la calidad del servicio ofrecido.

Finalmente, la investigación sobre la optimización de procesos administrativos a través de las tecnologías digitales no sólo satisface la demanda interna de modernización y eficiencia en la “Dirección Administrativa de la Presidencia de la República”, sino también la necesidad externa de transparencia, rapidez y disponibilidad de la información en el ámbito gubernamental.

Problema de investigación

El problema objeto de investigación radica en la ineficiencia en los procesos administrativos de la “Dirección Administrativa de la Presidencia de la República”, los cuales se realizan en gran parte de manera manual o con tecnologías obsoletas; esto genera demoras, falta de coordinación y una capacidad reducida para gestionar tomar decisiones fundamentadas en información precisa y actualizada. Además, las dificultades para integrar distintas áreas y los procesos burocráticos pueden afectar negativamente la claridad, eficiencia y resultados del trabajo.

A pesar de los avances en la digitalización en varias áreas del gobierno, la “Dirección Administrativa de la Presidencia de la República” carece de la implementación de tecnologías digitales para optimizar

sus procedimientos; esto crea una situación conflictiva en la cual, existe disponibilidad de herramientas tecnológicas, pero no se ha tomado ninguna medida para implementarlas o utilizarlas en los procesos administrativos. Por lo tanto, la investigación busca la implementación de tecnologías digitales como una solución potencial hacia los problemas operativos. Aquí surge la siguiente pregunta “¿Cómo lograr la optimización de los procesos administrativos en la Dirección Administrativa de la Presidencia de la República que permitan mejorar así la eficiencia, la transparencia y la capacidad operativa?”

Objetivo general

Optimizar los procesos administrativos mediante la implementación de tecnologías digitales, con el fin de mejorar la eficiencia, la transparencia y la capacidad en la “Dirección Administrativa de la Presidencia de la República”.

Objetivos específicos

- Contextualizar los fundamentos teóricos sobre la optimización de procesos administrativos y el uso de tecnologías digitales, abordando los beneficios y desafíos asociados a su implementación.
- Diagnosticar el estado actual de los procesos administrativos, identificando las áreas clave de mejora y las tecnologías digitales que podrían optimizar estos procesos.
- Diseñar una estrategia de implementación tecnológica que optimice los procesos administrativos, incorporando herramientas digitales específicas, flujos de trabajo automatizados y sistemas de gestión integrados.
- Valorar a través de una evaluación de expertos en administración pública y tecnológica, con el fin de analizar la factibilidad y el resultado potencial de la propuesta para asegurar su efectividad en la optimización de procesos administrativos.

Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos:

El presente proyecto de investigación tendrá un impacto significativo al proporcionar eficiencia, transparencia y capacidad operativa para la “Dirección Administrativa de la Presidencia de la República”. Con esto, para los usuarios internos, existirá una mejora en el sistema de administración pública, ya que el uso de tecnologías digitales a través de la optimización en el uso de recursos físicos, reducirá los errores humanos en los procesos administrativos.

El proyecto de investigación contribuirá significativamente al desarrollo de modelos de digitalización que puedan replicarse en otras instituciones gubernamentales, consolidando así una

cultura de innovación en la gestión pública. Además, se planea realizar capacitaciones para los funcionarios públicos, facilitando la transición hacia la digitalización y el uso eficiente de las tecnologías implementadas.

Como la primera institución del Estado, se desarrollarán programas de capacitación a servidores públicos, con énfasis en la implementación de plataformas digitales, así como en la optimización de procesos de trabajo y el fortalecimiento de competencias en la gestión administrativa. De igual manera, se realizarán talleres y conferencias para facilitar el diálogo interdisciplinario en torno a la digitalización en la administración gubernamental.

Los beneficiarios directos incluyen a los empleados de la institución, quienes contarán con mejores herramientas para realizar su trabajo con mayor precisión y de forma más eficiente. Por otro lado, las estrategias desarrolladas en este estudio pueden ser utilizadas por otras instituciones gubernamentales, con la finalidad de crear un camino hacia una administración pública más moderna y actualizada.

CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

1.1. Contextualización general del estado del arte

1.1.1. Antecedentes

La optimización de procesos administrativos mediante tecnologías digitales ha sido un área de interés creciente en la administración pública y privada. Diversos estudios han abordado el impacto de las tecnologías de la información (TI) en la mejora de los procedimientos administrativos. Investigaciones previas han demostrado que el uso de herramientas como software de gestión, automatización de procesos y plataformas digitales para el manejo de datos, pueden mejorar la toma de decisiones y acelerar los trámites administrativos. Efectuando una revisión bibliográfica en las diferentes herramientas que se encuentran al alcance se ha podido obtener lo siguiente:

Antecedente 1

TEMA: “Aplicación de inteligencia artificial en la automatización de procedimientos administrativos y su impacto en el derecho a una buena administración pública.” **Autores: (Herrera Albán y Oleas Torres, 2024)**

| | |
|--|--|
| Tipo de documento: | Tesis para obtención de título universitario |
| Objeto general de la investigación: | “Analizar la implementación de la inteligencia artificial en la automatización de procedimientos administrativos y su incidencia en el derecho a una buena administración pública.” |
| Metodología aplicada: | La investigación se aborda desde una perspectiva cualitativa, exploratoria y descriptiva, con un fuerte énfasis en desentrañar las complejidades de la influencia tecnológica, en particular la inteligencia artificial (IA), en los dominios legales y administrativos. |
| Principales conclusiones y hallazgos: | La implementación de IA en los procedimientos administrativos puede mejorar significativamente la eficiencia y precisión en la |

| | |
|-----------------------------------|--|
| | <p>gestión operativa de las instituciones públicas, la automatización contribuye a la descongestión de los sistemas administrativos, reduciendo tiempos de respuesta y errores en la tramitación de casos.</p> <p>Es esencial considerar aspectos éticos y legales en la aplicación de IA para garantizar la transparencia y equidad en los procesos administrativos.</p> |
| Aporte a la investigación: | <p>Esta investigación proporciona un modelo integral sobre cómo la inteligencia artificial puede ser implementada en procedimientos administrativos para mejorar su eficiencia y transparencia. Su énfasis en la ética, la legalidad y la precisión operativa es particularmente significativo para la optimización de procesos administrativos dentro de la “Dirección Administrativa de la Presidencia de la República”, ofreciendo herramientas y principios que pueden transformar la gestión pública en un entorno cada vez más digitalizado.</p> |

Antecedente 2

TEMA: “Gobierno electrónico como herramienta del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural del Cantón Pujilí” **Autor: (Allauca Lidioma, 2023)**

| | |
|--|--|
| Tipo de documento: | Tesis – Maestría en Administración Pública |
| Objeto general de la investigación: | “Proponer una estrategia para la mejora de los servicios que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Pujilí.” |
| Metodología aplicada: | La metodología aplicada en esta investigación fue mixta (cualitativa y cuantitativa), con un enfoque descriptivo y exploratorio. Se utilizaron |

| | |
|---|---|
| | <p>varias técnicas de recolección de datos, entre ellas: Entrevistas, encuestas a los ciudadanos, análisis documental de las normativas y políticas relacionadas con el gobierno electrónico y el GAD Municipal de Pujilí y observación directa sobre la gestión de procesos administrativos antes de la implementación del portal.</p> |
| <p>Principales conclusiones y hallazgos:</p> | <p>La implementación del portal permitió reducir los tiempos de respuesta en la atención a los ciudadanos, lo que hizo posible completar trámites para muchos servicios sin necesidad de procedimientos presenciales. Por otro lado, proporcionó una plataforma de fácil acceso para los ciudadanos, mejorando la transparencia en el funcionamiento de los procesos administrativos del GAD Municipal.</p> <p>Adicionalmente se evidenció una disminución en los costos operativos relacionados con el procesamiento de solicitudes y trámites, gracias a la automatización de estos procedimientos.</p> <p>Aunque la plataforma resultó exitosa, se identificaron áreas de mejora, particularmente en lo que respecta a la capacitación de usuarios y la modernización continua del portal para abordar los requisitos técnicos de evolución.</p> |
| <p>Aporte a la investigación:</p> | <p>El desarrollo del portal de atención ciudadana en el GAD Municipal del Cantón Pujilí demuestra que la implementación de tecnologías digitales ha permitido optimizar el cumplimiento de los procesos administrativos, con una notable reducción en los tiempos de respuesta en procesos administrativos y costos operativos.</p> |

| | |
|--|---|
| | Además, el portal proporciona a los ciudadanos consultas y solicitudes en línea, mejorando así la participación ciudadana en los procesos administrativos y ayudando a aumentar la transparencia de estos procesos administrativos. Para la Dirección Administrativa, esto sugiere que la implementación de plataformas digitales no solo facilita la gestión interna, sino que también mejora la relación con los usuarios externos al ofrecerles acceso más directo y claro a la información. |
|--|---|

Antecedente 3

TEMA: “Propuesta de Mejoramiento del Modelo de Gestión de Administración de Bienes de la Universidad Central del Ecuador” **Autor: (Nacimba Llumiquinga, 2022)**

| | |
|--|--|
| Tipo de documento: | Tesis – Maestría en Gestión Pública |
| Objeto general de la investigación: | “Desarrollar una propuesta de mejora del Modelo de Administración de Bienes, considerando las dificultades que conciben las Unidades Académicas y Administrativas de la Universidad Central del Ecuador.” |
| Metodología aplicada: | La investigación emplea un enfoque cuantitativo y descriptivo, utilizando técnicas como encuestas y entrevistas para recopilar datos sobre los procesos actuales de gestión de bienes en la universidad. Se realiza un análisis de los procedimientos existentes, identificando áreas de mejora y proponiendo un modelo de gestión optimizado. |
| Principales conclusiones y hallazgos: | Esta investigación pudo identificar deficiencias en la administración de bienes, incluyendo procesos manuales que generan retrasos y |

| | |
|-----------------------------------|---|
| | errores. Del mismo modo, destaca la importancia de implementar herramientas digitales para automatizar y agilizar los procesos administrativos; y, finalmente propone un modelo de gestión apoyado en tecnologías digitales que permita a la administración ser más eficiente y transparente en el manejo de los bienes universitarios. |
| Aporte a la investigación: | Es relevante para la investigación ya que proporciona un modelo de gestión que integra herramientas digitales para mejorar la eficiencia y transparencia en la administración de bienes. Los hallazgos y propuestas de esta investigación pueden servir como base para desarrollar estrategias similares en el contexto gubernamental, adaptando las recomendaciones a las particularidades de la “Dirección Administrativa de la Presidencia de la República”. |

Adicionalmente se han revisado otras fuentes bibliográficas con la finalidad de recopilar mayor información que pueda aportar al problema de investigación:

(Ramos Alvarez , 2022) en su Proyecto de titulación “La transformación Digital en la mejora de procesos de tributación”, evidencia que las herramientas digitales colaboran a la optimización de procedimientos y procesos de mejora continua, reduciendo costos de transacciones y aumentando la capacidad de recaudar tributos.

En el Proyecto de titulación “Plan de mejora para la empresa Leman’s incorporando procesos de inteligencia artificial” cuyo autor es (Maya Chávez, 2024), se realiza una propuesta a través de la implementación de nuevas tecnologías que permitan mejorar los procesos de comercialización, facturación, inventarios y servicio al cliente de la empresa, con esto se demuestra la importancia de mantenerse en constante actualización e invirtiendo en nuevas herramientas digitales.

(Flores Obando, 2020) en su trabajo de titulación propone la implementación de una herramienta con la perspectiva de mejorar el proceso de agendamiento de citas médicas en el “Hospital General

Docente de Calderón”, para esto consideró los flujogramas de procesos, mismos que permitieron diseñar nuevos procesos para mejorar la eficiencia y evitar conflictos para el cliente interno y externo del hospital al momento de asignar citas médicas.

1.1.2 Conceptos

Los principales conceptos clave en esta investigación incluyen:

Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC): "Son un conjunto de técnicas, desarrollos y dispositivos avanzados, que integran funcionalidades de almacenamiento, procesamiento y transmisión de datos" (Romero Mora et al., 2012)

Transformación digital: "La transformación digital en la administración pública ecuatoriana no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también fortalece el cumplimiento del derecho a una buena administración pública" (Herrera Albán y Oleas Torres, 2024)

Optimización de procesos administrativos: "implica la simplificación de trámites y la mejora en la gestión operativa a través de herramientas tecnológicas, lo que permite incrementar la eficiencia y reducir costos operativos" (Pin Villafuerte, 2024)

Automatización de procesos administrativos: "es simplemente usar la tecnología y la integración de sistemas y datos para realizar un proceso que antes se ejecutaba manualmente." (IBAISCANBIT, 2024)

Ciberseguridad: Según (IBM y Gregg Lindemulder, 2024): Se refiere a todas las tecnologías, prácticas y políticas para prevenir los ciberataques o mitigar su impacto. La ciberseguridad tiene como objetivo proteger los sistemas informáticos, las aplicaciones, los dispositivos, los datos, los activos financieros y las personas contra el ransomware y otros malware, las estafas de phishing, el robo de datos y otras ciberamenazas.

Herramientas digitales: "Las herramientas digitales son aplicaciones, plataformas y programas que utilizan la tecnología para optimizar procesos, mejorar la comunicación y facilitar la gestión de actividades dentro de una empresa." (Alvarado, 2024)

1.1.3 Base legal

En el marco de la presente investigación, se establece una fundamentación legal basada en la normativa vigente del Ecuador, con el propósito de garantizar el acceso a la información, la transparencia en la gestión pública y la implementación de tecnología.

Constitución de la República del Ecuador, (Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador, 2008):

“Artículo 16: Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho al acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.”

“Artículo 227: La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.”

Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, (Asamblea Nacional del Ecuador, 2002):

“Artículo 9: El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado, y tendrá como finalidad primordial crear las condiciones para el ejercicio del control externo a cargo de la Contraloría General del Estado.”

Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), (Asamblea Nacional del Ecuador, Defensoría del Pueblo, 2023): Art. 10.- Custodia de la Información.- Es responsabilidad de las instituciones públicas, personas jurídicas de derecho público y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, crear y mantener registros públicos de manera profesional, para que el derecho a la información se pueda ejercer a plenitud, por lo que, en ningún caso se justificará la ausencia de normas técnicas en el manejo y archivo de la información y documentación para impedir u obstaculizar el ejercicio de acceso a la información pública, peor aún su destrucción.

Código Orgánico Administrativo (COA), (Asamblea Nacional del Ecuador, Biblioteca Defensoría del Pueblo, 2017): Art. 90.- Gobierno electrónico. Las actividades a cargo de las administraciones pueden ser ejecutadas mediante el uso de nuevas tecnologías y medios electrónicos, en la medida en que se respeten los principios señalados en este Código, se precautelen la inalterabilidad e integridad de las actuaciones y se garanticen los derechos de las personas.

Política Pública de Gobierno Electrónico, (Ministerio de Telecomunicaciones , 2018)

A través del Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018 – 2021, se fomenta la creación de plataformas digitales que optimicen los procesos, promoviendo una administración pública más transparente, eficiente y accesible.

1.2. Proceso investigativo metodológico

“El desarrollo metodológico consiste en establecer un esquema claro y lógico que permita recoger, analizar e interpretar datos de manera sistemática y rigurosa, asegurando la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos” (Hernández Sampieri et al., 2014).

La estructuración de los métodos, técnicas y procedimientos que se emplearán para abordar el problema de investigación y alcanzar los objetivos propuestos, es crucial, ya que garantiza la coherencia entre el enfoque del estudio, el diseño de investigación y las herramientas utilizadas.

Según (Ñaupas Paitán et al., 2018) el enfoque de investigación se refiere al modo en que el investigador se acerca al objeto de estudio, es decir, hace referencia al enfoque sobre el tema de investigación y que este puede modificarse o no de acuerdo a los resultados que desee alcanzar.

Este enfoque es clave para garantizar que los resultados sean relevantes, válidos y aplicables a la problemática en cuestión. La investigación se enfocará en entender cómo optimizar los procesos administrativos mediante la implementación de tecnologías digitales dentro de la “Dirección Administrativa de la Presidencia de la República”. Esto incluirá la identificación de herramientas digitales apropiadas y su integración en los flujos de trabajo existentes, de esta manera se podrá mejorar la eficiencia de los procesos administrativos, reducir errores humanos y aumentar la transparencia en la gestión pública. El uso de tecnologías digitales busca transformar los métodos tradicionales, haciendo los procesos más ágiles y accesibles.

El contexto de esta investigación se desarrolla en la “Dirección Administrativa de la Presidencia de la República”, una entidad clave dentro de la administración pública encargada de gestionar una variedad de procedimientos administrativos que tienen un impacto directo en el funcionamiento de la institución. Este escenario constituye el marco dentro del cual se explorarán los procesos administrativos actuales y las posibles áreas de mejora mediante el uso de tecnologías digitales; esto se ejecutará en un periodo determinado, lo que permitirá estructurar un calendario detallado para las actividades de recolección de datos, análisis y evaluación. Este enfoque temporal facilitará un análisis exhaustivo de los procesos administrativos existentes, con el objetivo de identificar oportunidades para optimizarlos y mejorar la eficiencia en la gestión pública.

En el proceso investigativo participarán los empleados administrativos de la Dirección, quienes interactúan directamente con los procesos a analizar. También se incluirán expertos en tecnologías digitales, quienes aportarán su conocimiento sobre herramientas y metodologías aplicables a los procesos administrativos, junto con Directores que brindarán una perspectiva integral sobre los desafíos y oportunidades en la implementación de nuevas soluciones digitales.

Para la recolección de datos, se emplearán diversas técnicas, tales como encuestas a los empleados administrativos, entrevistas a expertos en tecnología y autoridades, y análisis documental de los procesos actuales. Estas metodologías permitirán obtener una visión detallada y completa de cómo las tecnologías digitales pueden contribuir a la optimización de los procesos administrativos, mejorando la eficiencia y la transparencia en la “Dirección Administrativa de la Presidencia de la República”.

Tipo de investigación

"La investigación de campo implica la recolección de datos directamente del ambiente natural donde ocurre el fenómeno, permitiendo al investigador obtener información de primera mano y garantizar la autenticidad de los resultados" (Arias, 2012)

El tipo de investigación será de campo lo cual involucra la observación y recolección de datos directamente en la Dirección Administrativa, lugar donde se presenta el problema de investigación. Este enfoque permitirá obtener información específica sobre los procesos administrativos y su nivel de digitalización actual; al recopilar datos en el contexto real se asegura la precisión y relevancia en los hallazgos.

Enfoque de la investigación

"El enfoque cuantitativo se caracteriza por el uso de datos numéricos y análisis estadísticos, mientras que el enfoque cualitativo profundiza en la interpretación y el significado de los fenómenos estudiados. El enfoque mixto combina ambos, aprovechando las fortalezas de cada uno" (Hernández Sampieri et al., 2014)

El presente estudio empleará un enfoque cuantitativo, dado que se utilizará un instrumento como principal para la recolección de datos. Este enfoque es el más adecuado para recopilar información sistemática y numérica sobre la situación actual de los procesos administrativos y el uso de tecnologías digitales dentro de la "Dirección Administrativa de la Presidencia de la República". Con esto se podrán analizar datos de forma objetiva, lo cual permite obtener resultados estadísticamente significativos y generalizables.

Alcance de la investigación

"El alcance descriptivo se orienta a detallar las características de un fenómeno o la situación de una población, sin intervenir o manipular las variables estudiadas. Este tipo de estudio se limita a observar, registrar, y analizar hechos tal y como ocurren" (Hernández Sampieri et al., 2014)

El alcance de esta investigación es descriptivo, el cual se encuentra en sintonía con el enfoque cuantitativo, se refiere a la intención de detallar y caracterizar las percepciones y experiencias de los funcionarios en relación con los procesos administrativos y el uso de tecnologías digitales, sin establecer relaciones causales entre las variables. El estudio se centrará en obtener una visión clara y detallada de cómo los participantes perciben la implementación de las tecnologías en su entorno laboral, y cómo estas herramientas mejoran su desempeño y los procesos administrativos, pero sin intervenir o manipular las variables.

Esto proporcionará una visión global sobre el estado real de los procesos administrativos y el uso de tecnologías digitales en la "Dirección Administrativa de la Presidencia de la República", permitiendo obtener datos sistemáticos y numéricos que reflejen las características y opiniones de los funcionarios en el contexto.

Población y muestra

"La población es el conjunto total de elementos que comparten ciertas características, mientras que la muestra es un subconjunto representativo que permite generalizar los resultados al total de la población" (Arias, 2012)

La población estará conformada por los 130 servidores de la "Dirección Administrativa de la Presidencia de la República", conformados por personal Directivo (1), personal administrativo (31) y personal operativo (98).

"La muestra es un subconjunto representativo de la población, seleccionado con base en criterios específicos, para facilitar el estudio y permitir generalizaciones válidas" (Tamayo y Tamayo, 2004)

"El muestreo no probabilístico se basa en criterios subjetivos para seleccionar los elementos de la muestra, lo que lo hace útil en situaciones donde no se puede garantizar la aleatoriedad, pero es posible obtener información relevante de un grupo específico" (Hernández Sampieri et al., 2014)

En esta investigación se utilizará un muestreo no probabilístico por conveniencia. Este tipo de muestreo se adapta a las condiciones del estudio, seleccionando a los participantes que estén disponibles y dispuestos a colaborar. En este caso, la muestra estará conformada por 32 funcionarios de la "Dirección Administrativa de la Presidencia de la República", este número corresponde al 25% del total de la población, elegidos en función de su participación activa en los procesos administrativos y su familiaridad con las tecnologías digitales.

Este enfoque no garantiza la representatividad estadística de toda la población, pero permite recolectar datos relevantes de los actores clave directamente involucrados en el problema de investigación, facilitando un análisis enfocado en las experiencias y percepciones más significativas para los objetivos del trabajo.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

"La recolección de datos implica seleccionar técnicas e instrumentos adecuados para captar información relevante, asegurando su validez y confiabilidad" (Arias, 2012)

Para esta investigación, se empleará la siguiente técnica e instrumento:

Encuesta: “es una técnica de recolección de datos que consiste en la aplicación de un cuestionario estandarizado a un grupo de personas con el propósito de obtener información precisa y sistemática sobre un tema de interés” (Hernández Sampieri et al., 2014)

Se aplicarán a los funcionarios seleccionados como muestra representativa de la “Dirección Administrativa de la Presidencia de la República”. Estas encuestas consisten en un cuestionario estructurado diseñado para recopilar datos cuantitativos relacionados con el uso de tecnologías digitales en los procesos administrativos.

Instrumento

Cuestionario: “Es una herramienta de recolección de datos que consiste en un conjunto de preguntas diseñadas para obtener información específica de los participantes de manera uniforme” (Tamayo y Tamayo, 2004).

Este instrumento permite captar datos organizados, medibles y orientados a los objetivos de la investigación. El cuestionario fue diseñado considerando el objetivo principal de la investigación: optimizar los procesos administrativos mediante tecnologías digitales. Se estructuraron 10 preguntas clave, formuladas de manera clara y comprensible, para facilitar la recopilación de información precisa.

Las preguntas abordan los puntos más importantes para comprender la realidad del problema estudiado, incluyendo el nivel de adopción tecnológica, las principales dificultades en los procesos actuales y las percepciones sobre la utilidad de las herramientas digitales. Incluye preguntas cerradas con opciones predefinidas para obtener datos cuantitativos. (Ver Anexo A)

La recopilación de datos permitirá analizar el nivel de integración de las tecnologías digitales en la institución y ofrecer recomendaciones fundamentadas para la mejora de los procesos administrativos.

1.3. Análisis de resultados

El análisis de resultados se fundamenta en los datos recolectados a través de la aplicación del cuestionario estructurado a los 32 funcionarios seleccionados en la muestra. Este estudio cuantitativo, de alcance descriptivo, permitió identificar percepciones, niveles de digitalización y las principales barreras en la optimización de los procesos administrativos en la “Dirección Administrativa de la Presidencia de la República”.

Pregunta 1: ¿Qué nivel de digitalización percibe en los procesos administrativos actuales de la Dirección Administrativa?

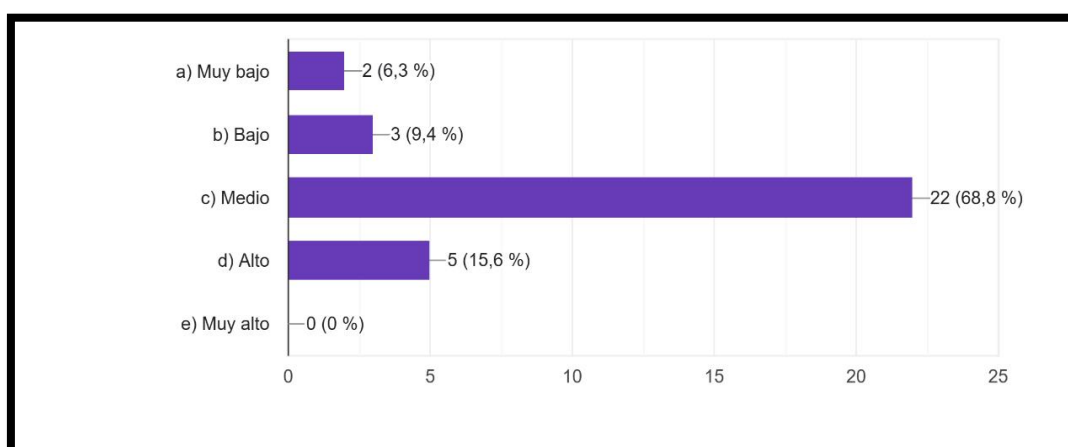
Tabla 1

Nivel de Digitalización

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Muy bajo | 2 | 6,30% |
| Bajo | 3 | 9,40% |
| Medio | 22 | 68,80% |
| Alto | 5 | 15,60% |
| Muy Alto | 0 | 0,00% |

Figura 1

Nivel de Digitalización



Análisis: Del total de encuestados, el 68.80% respondió que existe un nivel medio de digitalización en los procesos de la Dirección Administrativa, mientras que el 15.60% indicó que el nivel es alto en cuanto a la digitalización en sus procesos administrativos. Esto permite evidenciar que existe la necesidad de fortalecer la modernización de los procesos administrativos.

Pregunta 2: ¿Qué impacto considera que tienen las tecnologías digitales en la eficiencia de los procesos administrativos?

Tabla 2

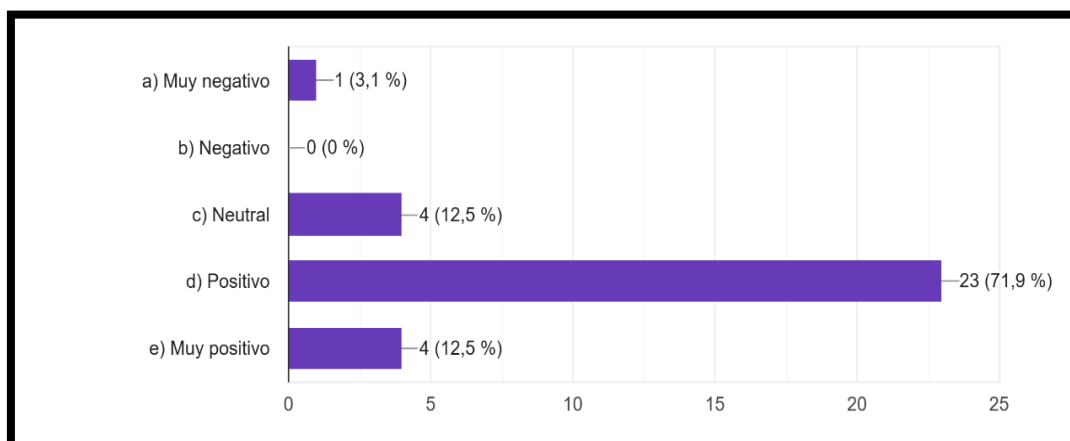
Impacto de las tecnologías digitales

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Muy Negativo | 1 | 3,10% |
| Negativo | 0 | 0,00% |

| | | |
|---------------------|----|--------|
| Neutral | 4 | 12,50% |
| Positivo | 23 | 71,90% |
| Muy Positivo | 4 | 12,50% |

Figura 2

Impacto de las tecnologías digitales



Análisis: El 71.90% de los encuestados considera que las tecnologías digitales tienen un impacto positivo en la eficiencia de los procesos administrativos. Sin embargo, un 12.5% de los encuestados tiene una postura neutral, lo que podría reflejar una falta de información o experiencia. El 3.1% percibe un impacto muy negativo, lo que representa una mínima resistencia al cambio tecnológico en la Dirección.

Pregunta 3: ¿Qué tan accesibles son las herramientas digitales implementadas actualmente para los servidores públicos?

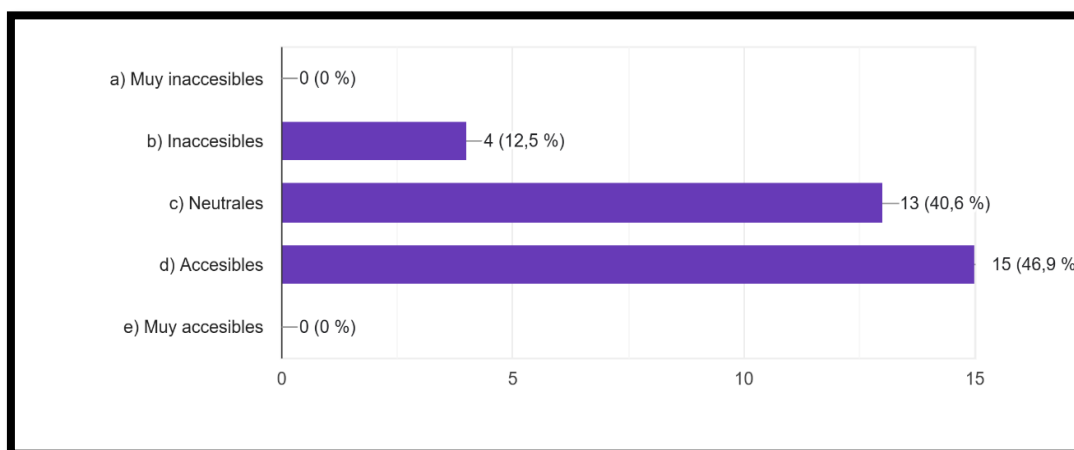
Tabla 3

Acceso de las herramientas digitales

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|-------------------|-------------------|
| Muy inaccesibles | 0 | 0,00% |
| Inaccesibles | 4 | 12,50% |
| Neutrales | 13 | 40,60% |
| Accesibles | 15 | 46,90% |
| Muy accesibles | 0 | 0,00% |

Figura 3

Acceso de las herramientas digitales



Análisis: El 46.90% de los encuestados considera que las herramientas digitales son accesibles, sin embargo, el 40.6% mantiene una postura neutral, esto puede reflejar la existencia de barreras en el uso de herramientas tecnológicas, por la falta de capacitación o infraestructura. Solo un 12.5% considera que dichas herramientas son inaccesibles, lo que indica que aún existen desafíos para garantizar que todos los servidores puedan utilizarlas de manera efectiva.

Pregunta 4: ¿Con qué frecuencia utiliza herramientas digitales para realizar sus tareas administrativas?

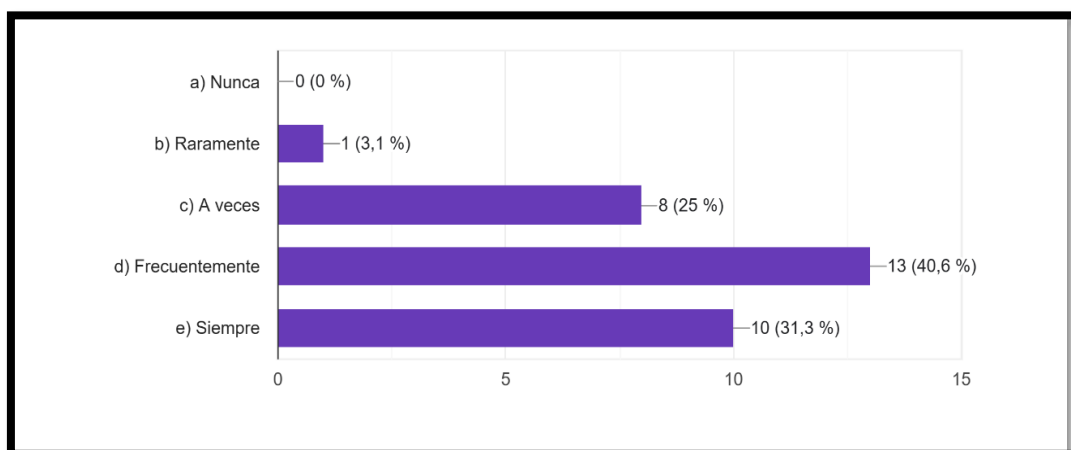
Tabla 4

Utilización de herramientas digitales

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Nunca | 0 | 0,00% |
| Raramente | 1 | 3,10% |
| A veces | 8 | 25,00% |
| Frecuentemente | 13 | 40,60% |
| Siempre | 10 | 31,30% |

Figura 4

Utilización de herramientas digitales



Análisis: El 71.9% de los encuestados usa herramientas digitales con frecuencia o siempre en sus tareas administrativas, mientras que un 25% las utiliza solo ocasionalmente y un 3.1% rara vez las emplea, lo que evidencia que aún existen oportunidades para mejorar la adopción y el uso eficiente de estas herramientas.

Pregunta 5: ¿Qué desafíos principales enfrenta en el uso de tecnologías digitales para los procesos administrativos?

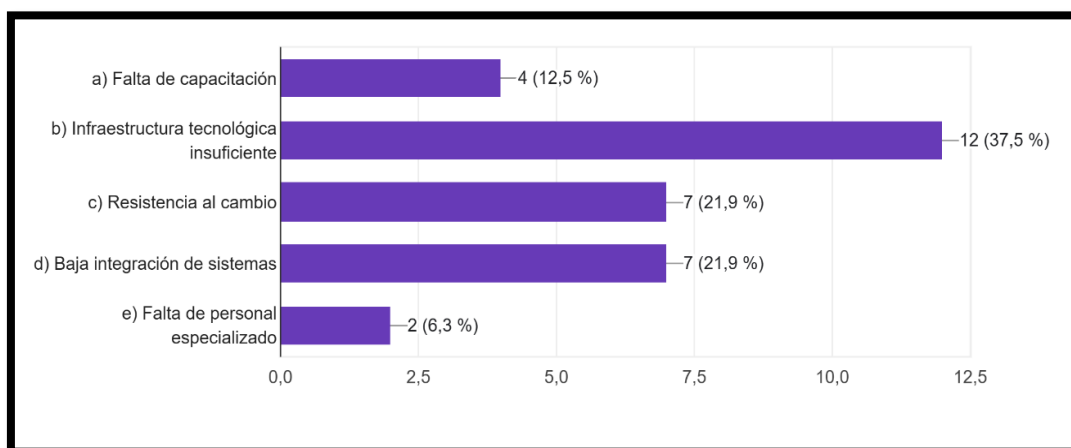
Tabla 5

Desafío uso de tecnologías digitales

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|------------|
| Falta de capacitación | 4 | 12,50% |
| Infraestructura tecnológica Insuficiente | 12 | 37,50% |
| Resistencia al cambio | 7 | 21,90% |
| Baja integración de sistemas | 7 | 21,90% |
| Falta de personal Especializado | 2 | 6,30% |

Figura 5

Desafío uso de tecnologías digitales



Análisis: La infraestructura insuficiente (37.5%) es el desafío más relevante, seguido de la resistencia al cambio y la baja integración de sistemas (ambas con 21.9%). Esto indica que, mejorar la infraestructura tecnológica y la integración de plataformas es esencial para una digitalización efectiva.

Pregunta 6: ¿Cree que la implementación de tecnologías digitales ha mejorado la transparencia en los procesos administrativos?

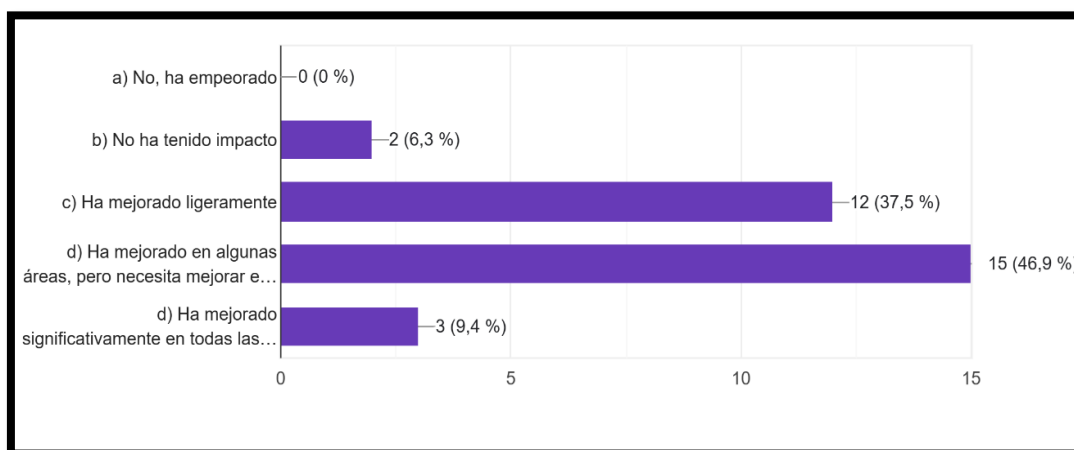
Tabla 6

Implementación de tecnologías digitales

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|
| No, ha empeorado | 0 | 0,00% |
| No ha tenido impacto | 2 | 6,30% |
| Ha mejorado ligeramente | 12 | 37,50% |
| Ha mejorado en algunas áreas, pero necesita mejorar en otras | 15 | 46,90% |
| Ha mejorado significativamente en todas las áreas | 3 | 9,40% |

Figura 6

Implementación de tecnologías digitales



Análisis: El 46.9% de los encuestados considera que la transparencia ha mejorado en algunas áreas, aunque aún existen oportunidades de mejora. Un 37.5% opina que la mejora ha sido ligera, lo que indica que la digitalización ha tenido un impacto positivo, pero aún no pleno en la transparencia institucional.

Pregunta 7: ¿Qué nivel de capacitación ha recibido para el uso de tecnologías digitales en la gestión administrativa?

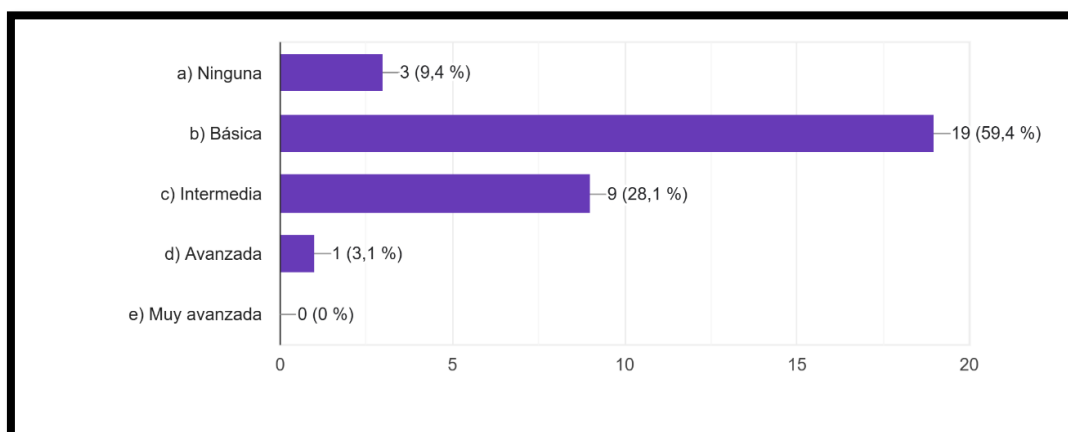
Tabla 7

Nivel de capacitación en uso de tecnologías digitales

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Ninguna | 3 | 9,40% |
| Básica | 19 | 59,40% |
| Intermedia | 9 | 28,10% |
| Avanzada | 1 | 3,10% |
| Muy avanzada | 0 | 0,00% |

Figura 7

Nivel de capacitación en uso de tecnologías digitales



Análisis: La mayoría de los encuestados (59.40%) reporta haber recibido una capacitación básica en el uso de tecnologías digitales para la gestión administrativa, lo que indica un nivel inicial de conocimiento, mientras que un 28.1% tiene una capacitación intermedia, y solo un 3.1% tiene formación avanzada. Esto sugiere una oportunidad para mejorar la capacitación en niveles más avanzados, ya que el 9.4% no ha recibido ninguna formación en esta área.

Pregunta 8: ¿Qué tipo de tecnología digital considera más útil para optimizar los procesos administrativos?

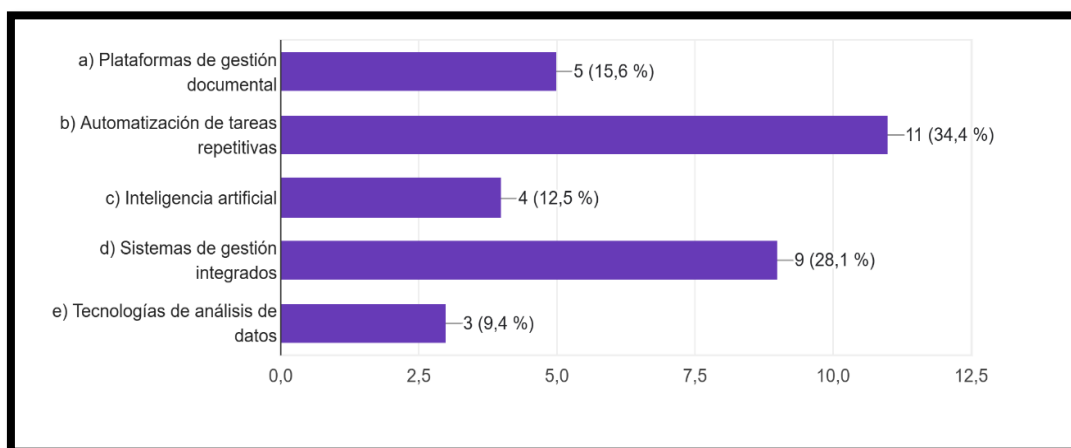
Tabla 8

Tecnología digital para optimización de procesos

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------------|------------|------------|
| Plataformas de gestión Documental | 5 | 15,60% |
| Automatización de tareas Repetitivas | 11 | 34,40% |
| Inteligencia artificial | 4 | 12,50% |
| Sistemas de gestión | 9 | 28,10% |
| Integrados | | |
| Tecnologías de análisis de Datos | 3 | 9,40% |

Figura 8

Tecnología digital para optimización de procesos



Análisis: La automatización de tareas repetitivas es la más valorada con un 34.40%, seguida por los sistemas de gestión integrados (28.10%), lo que refleja una preferencia por mejorar la eficiencia y la integración de procesos. Las plataformas de gestión documental también son vistas como útiles (15.6%), mientras que la inteligencia artificial obtuvo un 12.50% y las tecnologías de análisis de datos el 9.40%; estas dos últimas se perciben como menos relevantes en este contexto, lo que podría indicar una falta de conocimiento o de aplicación directa de estas tecnologías en la gestión administrativa.

Pregunta 9: ¿Qué factores considera más importantes para garantizar el éxito de la implementación de tecnologías digitales en los procesos administrativos de la "Dirección Administrativa de la Presidencia de la República"?

Tabla 9

Éxito en la implementación de tecnologías digitales

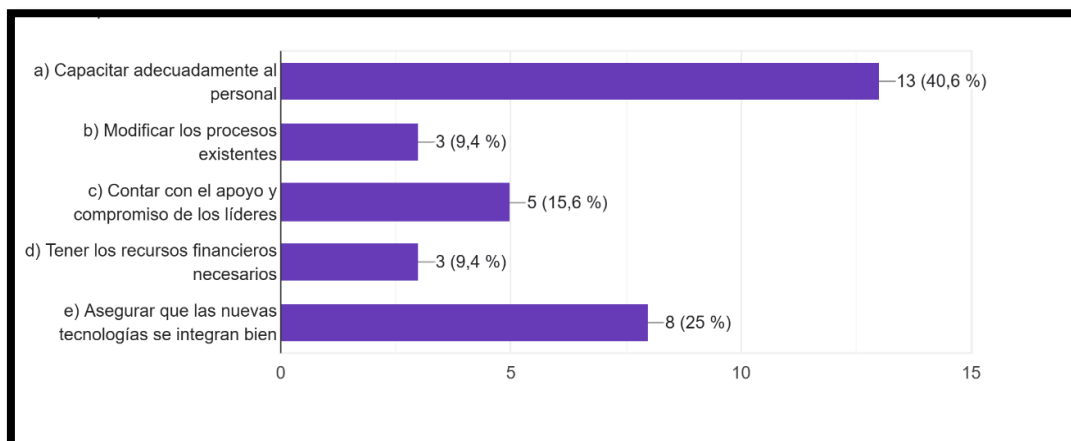
| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|------------|
| Capacitar adecuadamente al Personal | 13 | 40,60% |
| Modificar los procesos Existentes | 3 | 9,40% |
| Contar con el apoyo y compromiso de los líderes | 5 | 15,60% |
| Tener los recursos financieros | 3 | 9,40% |

Necesarios

| | | |
|--|---|--------|
| Asegurar que las nuevas tecnologías se integran bien | 8 | 25,00% |
|--|---|--------|

Figura 9

Éxito en la implementación de tecnologías digitales



Análisis: El 40.60% de los encuestados consideran que el factor más importante para el éxito de la implementación de tecnologías digitales es capacitar adecuadamente al personal. Un 25% menciona que es clave asegurar una integración adecuada de las nuevas tecnologías. El apoyo y compromiso de los líderes fue señalado por un 15.6% de los encuestados, indicando que la dirección y motivación por parte de los líderes son cruciales para la aceptación y el éxito de la adopción tecnológica. Por otro lado, modificar los procesos existentes y contar con los recursos financieros necesarios fueron mencionados solo por el 9.4% de los participantes, sugiriendo que no se perciben como los principales desafíos para la implementación exitosa de tecnologías digitales.

Pregunta 10: ¿Qué tan preparado considera que está el personal administrativo para adoptar nuevas tecnologías digitales?

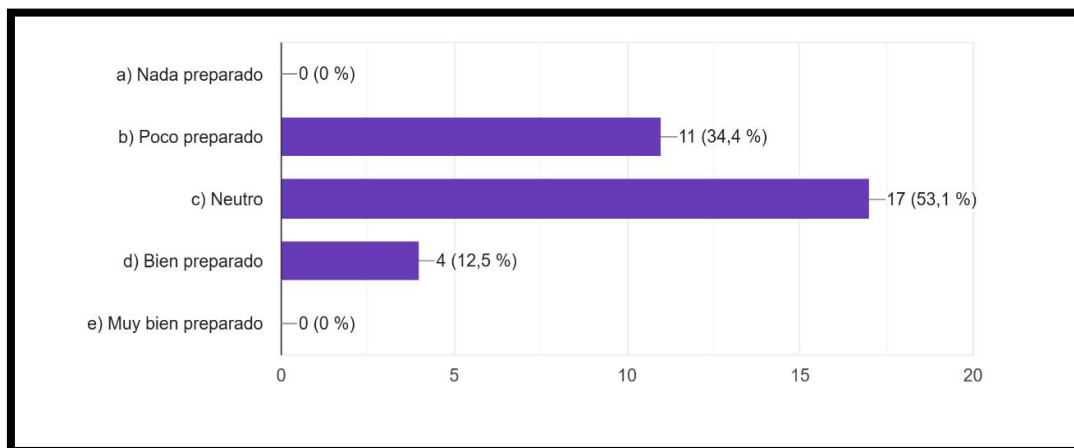
Tabla 10

Preparación del personal para uso de tecnologías digitales

| Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Nada preparado | 0 | 0,00% |
| Poco preparado | 11 | 34,40% |

| | | |
|---------------------------|----|--------|
| Neutro | 17 | 53,10% |
| Bien preparado | 4 | 12,50% |
| Muy bien preparado | 0 | 0,00% |

Figura 10
Preparación del personal para uso de tecnologías digitales



Análisis: En cuanto a la preparación del personal administrativo para adoptar nuevas tecnologías, la mayoría de los encuestados (53.10%) se considera neutral en cuanto al nivel de preparación, lo que refleja una percepción ambigua sobre el grado de preparación del personal. Un 34.4% siente que el personal está poco preparado, lo que podría indicar una necesidad urgente de mejorar las capacidades y conocimientos tecnológicos del equipo. Solo un 12.5% considera que el personal está bien preparado, y ningún encuestado opinó que el personal esté muy bien preparado o nada preparado, lo que sugiere que la mayoría considera que hay áreas de mejora en la capacitación y disposición para adoptar nuevas tecnologías.

El estudio confirma que la “Dirección Administrativa de la Presidencia de la República” enfrenta desafíos significativos en la digitalización de sus procesos administrativos. Estos resultados sugieren la implementación de un sistema integrado de gestión documental, lo que permitiría reducir tiempos de tramitación, mejorar la trazabilidad de los procesos y garantizar mayor transparencia. La adquisición de software administrativo actualizado y su correcta integración con los procesos actuales contribuirían a la automatización de tareas repetitivas, liberando recursos para actividades de mayor valor estratégico.

CAPÍTULO II: PROPUESTA

2.1. Fundamentos teóricos aplicados

Para la optimización de los procesos administrativos mediante tecnologías digitales en la "Dirección Administrativa de la Presidencia de la República", se aplicaron diversas teorías para sustentar la propuesta, garantizando una base sólida para su implementación. Según (Villareal Tapia, 2022), el mejoramiento continuo se enfoca en la implementación de estrategias que buscan llevar a las empresas y personas a la calidad, esto implica desarrollar una serie de programas de acción y asignar recursos para cumplir con los objetivos planteados, la aplicación de distintos programas de mejoramiento debe ser progresivo, lo que significa que debe ejecutarse en etapas o niveles que conlleven a la excelencia en la calidad en todos sus sentidos, en todas sus áreas, en todos sus procesos, etc.

2.1.1 Teoría de la Innovación Disruptiva

Esta teoría, propuesta por (Christensen, 1997), sostiene que la innovación disruptiva introduce tecnologías que transforman los sectores tradicionales, optimizando procesos y reduciendo costos. En el contexto de la administración pública, la aplicación de inteligencia artificial, automatización y plataformas digitales puede mejorar la gestión administrativa, hacerla más eficiente y transparente. El estudio titulado "La inteligencia artificial en los procesos de administración pública" (Herrera Albán y Oleas Torres, 2024) analiza cómo la IA se aplica en diversos ámbitos del sector público, como son: la gestión de recursos humanos, la prestación de servicios sociales y la gestión de emergencias. Este análisis es consistente con la teoría de Christensen, ya que la IA tuvo dificultades para su adopción debido a su novedad y a preocupaciones éticas, legales y operativas, pero ha demostrado tener un impacto disruptivo al transformar significativamente la eficiencia, la eficacia y la transparencia en los servicios públicos.

De acuerdo a (Tibanta Narváez, 2023), toda organización se ve abocada a la aplicación de tecnología que permita resolver problemas tradicionales de una manera ágil y oportuna, con la finalidad de aprovechar mejor sus recursos.

En aplicación a la problemática de estudio, considerar la implementación de la IA para la mejora de procesos administrativos es una opción que permitirá automatizar actividades y a la vez disminuir la burocracia existente en los trámites internos, mejorando así tiempos de respuesta y a su vez consiguiendo más eficiencia en el desarrollo de actividades diarias.

2.1.2 Teoría de la Eficiencia Organizacional a través de la Digitalización

La teoría de la eficiencia organizacional a través de la digitalización sostiene que la implementación de tecnologías digitales en los procesos administrativos optimiza la utilización de recursos, reduce los costos operativos, y mejora la precisión y velocidad en la toma de decisiones.

En la investigación de (Pin Villafuerte, 2024) sobre la “optimización de procesos administrativos en el Comité 2 de agosto”, se concluyó que la digitalización permitió una gestión más eficiente, reduciendo errores y optimizando el tiempo y los recursos del comité.

Según (Barragán Martínez, 2022) la Administración pública ecuatoriana al hacer uso de algunas tecnologías para optimizar los procesos y tareas en la gestión pública, ha motivado a sus empleados a asumir una mentalidad acorde con la situación, identificándose y adaptándose a los procesos y requerimientos de la ciudadanía y de sus colaboradores.

La automatización y digitalización de documentos con blockchain asegurará la trazabilidad de la información y reducirá la duplicidad de esfuerzos administrativos (Mela y Cedeño Herrera, 2020). Según (Fingar et al.) la implementación de software de BPM permitirá mejorar los flujos de trabajo y minimizar tiempos de espera en trámites internos.

En la “Dirección Administrativa de la Presidencia de la República”, la implementación de tecnologías digitales para la optimización de procesos, permitirá una mayor eficiencia operativa. La teoría que impulsa esto es que, con la automatización de tareas repetitivas y la centralización de la información, se puede reducir el tiempo de gestión y mejorar la calidad de los servicios, permitiendo que los empleados se enfoquen en tareas de mayor valor y prioridad. Para conseguir esto, se pueden integrar plataformas de gestión documental que disminuirán pérdidas de información o desarrollar soluciones para digitalizar archivos administrativos limitando el uso de papel tanto como sea posible, por otro lado, se podría elaborar flujos de aprobación automatizados en la toma de decisiones.

2.1.3 Teoría del Rediseño de Procesos (Business Process Reengineering - BPR)

La teoría del rediseño de procesos, desarrollada por (Hammer y Champy, 1993), destaca la importancia de analizar y transformar procesos organizacionales para lograr mejoras radicales en términos de eficiencia, calidad y tiempo de respuesta. En lo que respecta a la administración pública, la investigación de (Pin Villafuerte, 2024) titulada "Aplicación Web Para Optimizar Los Procesos Administrativos En El Comité '2 De Agosto' De La Comunidad Albajacal" concluyó que la digitalización acompañada de un rediseño integral de procesos mejoró significativamente la gestión y redujo errores administrativos. En la “Dirección Administrativa de la Presidencia de la República”, esta teoría sugiere que la implementación de tecnologías digitales no debe limitarse únicamente a la automatización de

procesos existentes, sino que debe incluir una reestructuración integral de los procedimientos administrativos; con lo expuesto, se puede considerar efectuar la identificación y eliminación de procesos redundantes en la gestión administrativa e integrar sistemas de información interinstitucional para identificar y eliminar redundancias en la gestión administrativa.

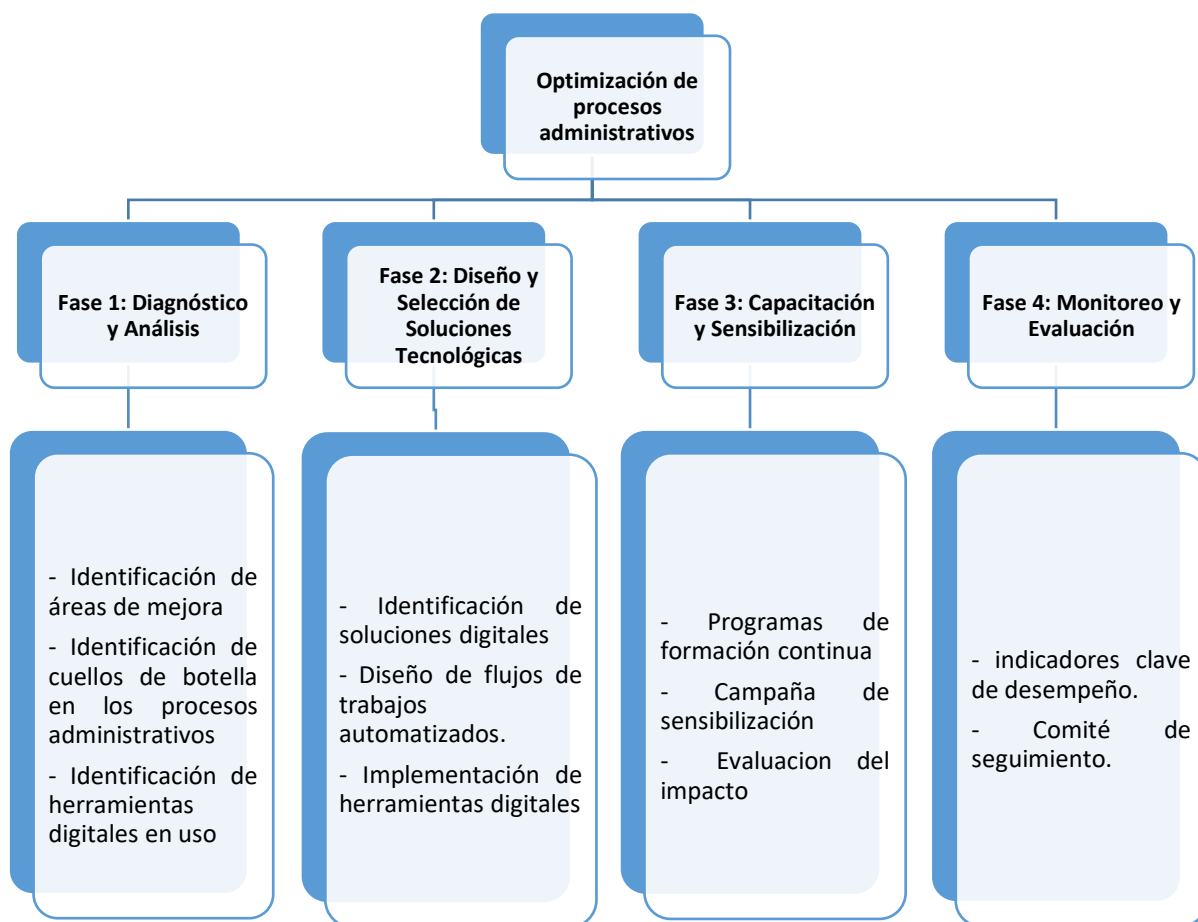
2.1.4 Teoría de la Gestión del Cambio

(Zimmermann, 2000) señala que es crucial que los líderes comuniquen de manera clara y abierta las razones del cambio y los beneficios a obtener tanto para la organización como para los empleados. Además, es sumamente importante que los empleados participen activamente en el proceso de cambio, involucrándolos en la toma de decisiones y en la implementación de nuevas estrategias. Esto no solo reduce la resistencia, sino que también fomenta un mayor compromiso y aceptación del cambio. El desarrollo de programas de capacitación para mejorar la adopción de tecnologías digitales entre los funcionarios, forma parte de las acciones a seguir en la “Dirección Administrativa de la Presidencia de la República”, para que los servidores se sientan involucrados en la optimización de procesos. Por otro lado, el diseño de estrategias de comunicación interna para reducir la resistencia al cambio y fomentar una cultura organizacional digital, permitirá aumentar su compromiso con las nuevas mejoras.

2.2. Descripción de la propuesta

La propuesta está orientada a optimizar los procesos administrativos de la “Dirección Administrativa de la Presidencia de la República” a través de la implementación de tecnologías digitales, se fundamenta en los hallazgos obtenidos de la investigación, las encuestas aplicadas a los funcionarios administrativos y la revisión de antecedentes de casos de éxito en digitalización gubernamental. El enfoque está dirigido a mejorar la eficiencia operativa, fortalecer la transparencia y facilitar la toma de decisiones mediante tecnologías digitales.

a) Estructura general



b) Explicación del aporte

Cada una de las fases establecidas en la propuesta aporta significativamente a la optimización de los procesos administrativos en la "Dirección Administrativa de la Presidencia de la República".

Fase 1

Objetivo: Evaluar el estado actual de la digitalización y los procesos administrativos.

Esta fase permite comprender el estado actual de la digitalización en la institución, identificando áreas de mejora, cuellos de botella y los beneficios de la automatización de tareas administrativas.

La "Dirección Administrativa de la Presidencia de la República" está conformada por 5 gestiones internas, de las cuales se pudo establecer la siguiente información:

1. Identificación de áreas de mejora

Se efectuó un diagnóstico de los procesos Administrativos existentes en la "Dirección Administrativa" con la finalidad de definir aquellas áreas que presentan actualmente ineficiencias, entre las más importantes se pudieron determinar la falta de registros centralizados, procesos

manuales, retrasos en el cumplimiento de actividades, falta de seguimiento y demora en la aprobación de documentación.

2. Identificación de cuellos de botella

Dentro de cualquier proceso, existen puntos donde el flujo de trabajo se puede ver demorado o interrumpido, lo que provoca que se retrase el cumplimiento de metas, objetivos o resultados. En el caso de la “Dirección Administrativa de la Presidencia de la República” se identificaron los siguientes cuellos de botella principales:

- “Gestión Interna de Servicios Institucionales”: El proceso de aseguramiento de bienes denota dificultades por la falta de un sistema centralizado que registre y ejecute un seguimiento de los bienes, tanto para incluirlos como para excluirlos.
- “Gestión Interna de Administración y Control de Bienes y Bodega”: Retrasos en la constatación física de los bienes y en la actualización de registros por custodio. Existen inconvenientes también en los procesos de baja de bienes que se encuentran obsoletos.
- “Gestión Interna de Transporte”: Existen demoras en la asignación de vehículos debido a la falta de un sistema automatizado.
- “Gestión Interna de Pasajes Aéreos”: En esta área se pudo definir que existen demoras y falta de control en el proceso de compra de boletos aéreos debido al proceso manual que se maneja actualmente.
- “Gestión Interna de Compras Públicas”: Se pudo evidenciar que, debido a retrasos en la aprobación de documentos y revisión de los mismos, los trámites de contratación pública no se gestionan de manera eficiente, lo cual impide el cumplimiento de objetivos y por ende demora en la publicación de procesos de compra tanto en bienes como en servicios.

3. Identificación de herramientas digitales en uso

Las Herramientas digitales utilizadas actualmente en los distintos procedimientos de cada área, muestran la necesidad de modernización y mejora en la eficiencia. A continuación, se detallan las herramientas en uso:

- “Gestión interna de Servicios Institucionales”: Microsoft Office (Excel y Word). El uso manual de estas herramientas genera dificultades en el registro centralizado y el seguimiento de inclusiones y exclusiones. Esto genera demoras y una falta de trazabilidad.

- “Gestión Interna de Administración y Control de Bienes y Bodega”: Microsoft Office (Excel y Word). Se utilizan para la constatación física de bienes e inventarios. Sin embargo, su utilización manual genera inconsistencias en los registros y retrasos en la actualización de inventarios, lo que afecta la precisión de la gestión de bienes.
- “Gestión Interna de Transporte”: Sistema Integrado de Gestión Presidencial (SIGPRE). Actualmente el sistema no permite una gestión automatizada eficiente, lo que causa retrasos en la logística y asignación de vehículos.
- “Gestión Interna de Pasajes Aéreos”: Correo electrónico institucional. La adquisición de pasajes aéreos se gestiona a través de correo electrónico, este proceso manual es poco eficiente y no permite mantener un control adecuado sobre las solicitudes recibidas, lo cual, ocasiona demora y errores en la compra de boletos.
- “Gestión Interna de Compras Públicas”: Microsoft Office (Excel y Word) y Sistema de Gestión Documental Quipux. Estas herramientas presentan limitaciones en la automatización del flujo de trabajo, lo que, a su vez provoca retrasos en la aprobación, falta de seguimiento y procesos manuales.

Una vez efectuado el diagnóstico y análisis situacional se elabora la siguiente matriz que resume todos los puntos desarrollados:

Tabla 11

Situación Actual

| GESTIÓN INTERNA | PROCEDIMIENTO | DESCRIPCION | CUELLOS DE BOTELLA | DE HERRAMIENTAS DIGITALES ACTUALES |
|--|---|---|---|--|
| Gestión Interna de Servicios Institucionales | Aseguramiento de bienes muebles e inmuebles | Proceso de aseguramiento de bienes de institución. | Falta de un registro centralizado y dificultad en el seguimiento de inclusiones y exclusiones | Utilización de herramientas de Microsoft Office (EXCEL y WORD) |
| Gestión Interna de Administración, Control de Bienes y Bodega | Constatación Física de bienes e inventarios. Baja de bienes e inventarios | Verificación física de los bienes y actualización de inventarios. | Inconsistencias en los registros, de falta de actualización periódica de | Utilización de herramientas de Microsoft Office (EXCEL y WORD) |

| | | | | | |
|--|---|---|---|--|---|
| | | | Proceso de baja de bienes e inventarios | bienes por custodio. | Retrasos en los procesos de baja de bienes e inventarios. |
| Gestión Interna de Transporte | Asignación de Movilización para todas las áreas de la institución | de Logística y asignación de vehículos para el personal. | | Retrasos en la asignación. | Utilización del Sistema de Gestión Presidencial SIGPRE |
| Gestión Interna de Pasajes Aéreos | Adquisición de pasajes aéreos rutas nacionales e internacionales | Proceso de compra de pasajes para cumplimiento de servicios institucionales | | Proceso manual que genera demoras y falta de control en la compra de boletos aéreos. | Utilización de correo electrónico institucional para atención de requerimientos |
| Gestión Interna de Compras Públicas | Revisión y publicación de Procesos de Contratación | Gestión de contratos desde la solicitud hasta la firma. | | Retrasos en la aprobación, falta de documentación. | Utilización de herramientas de Microsoft Office (EXCEL y WORD) Utilización del Sistema de Gestión Documental Quipux. |

Fase 2 Diseño y Selección de Soluciones Tecnológicas

Objetivo: Implementar soluciones digitales que optimicen los procesos administrativos.

Con la información recopilada en la primera fase, se realiza un análisis de las áreas que deben ser mejoradas y se identifican las herramientas digitales que pueden ofrecer una modernización a los procesos actuales y que a su vez son utilizadas en entidades públicas y están disponibles para su implementación.

a. Identificación de soluciones digitales

Tabla 12 Identificación de soluciones digitales

| Acción | Descripción | Herramienta Digital | Uso en Entidades Públicas |
|--|---|---|--|
| Implementación de un Sistema de Gestión Documental | Creación de un sistema que centralice y gestione documentos administrativos. | DocuWare: plataforma de gestión documental que posibilita digitalizar, almacenar, gestionar y compartir documentos de manera eficiente. | Utilizado por el Ministerio de Salud Pública de Ecuador para la gestión de documentos. |
| Automatización de Procesos Clave | Identificar y automatizar procesos administrativos críticos para reducir tiempos y errores. | SIGPRE: Sistema Integrado de Gestión Presidencial, que permite crear, gestionar y optimizar procesos. | Sistema utilizado por la Presidencia de la República |
| Implementación de Plataformas Interoperables | Desarrollo de una plataforma que permita la integración de diferentes sistemas y bases de datos, permitiendo el intercambio de información. | SIGPRE: Sistema Integrado de Gestión Presidencial, que permite crear, gestionar y optimizar procesos. | Sistema utilizado por la Presidencia de la República |

- Sistema de Gestión Documental (DocuWare): Permitiría centralizar y gestionar documentos administrativos de manera eficiente.
- Sistema Integrado de Gestión Presidencial (SIGPRE): Facilitaría la automatización de procesos críticos, como la gestión de solicitudes y la asignación de recursos.

b. Flujos de trabajos automatizados

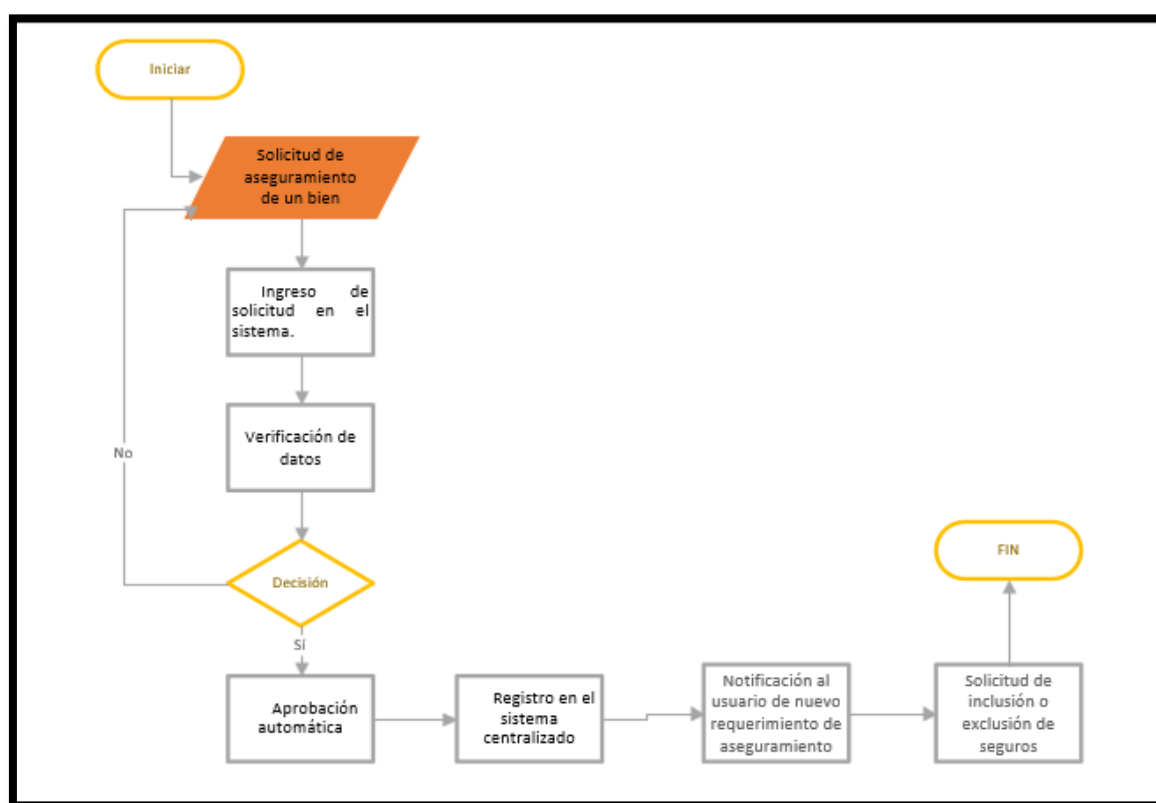
Una vez definidas las soluciones digitales y herramientas que se acoplan a las necesidades de la dirección, se realizó una interrelación con cada área de mejora y se diseñaron flujos de trabajo automatizados en aquellas actividades que se detectaron como cuellos de botella:

1. Gestión Interna de Servicios Institucionales

Proceso: Aseguramiento de Bienes Muebles e Inmuebles

Figura 11

Aseguramiento de bienes



Explicación:

Inicio: Servidor solicita aseguramiento de un bien.

Paso 1: Ingreso de solicitud en el sistema SIGPRE.

Descripción: El funcionario completa un formulario digital con los detalles del bien.

Paso 2: Verificación de datos.

Descripción: El sistema valida la información ingresada (número de serie, tipo de bien, código, etc.).

Paso 3: Aprobación automática.

Descripción: Si los datos son correctos, se aprobará automáticamente la solicitud por el sistema.

Paso 4: Registro en el sistema centralizado.

Descripción: El sistema guarda la información sobre el registro de bienes y genera un código único.

Paso 5: Notificación al usuario de requerimiento de aseguramiento

Descripción: El sistema notificará al responsable que ha recibido una solicitud de aseguramiento.

Paso 6: Solicitud de inclusión o exclusión de seguros.

Descripción: El responsable efectuará el trámite respectivo de inclusión o exclusión.

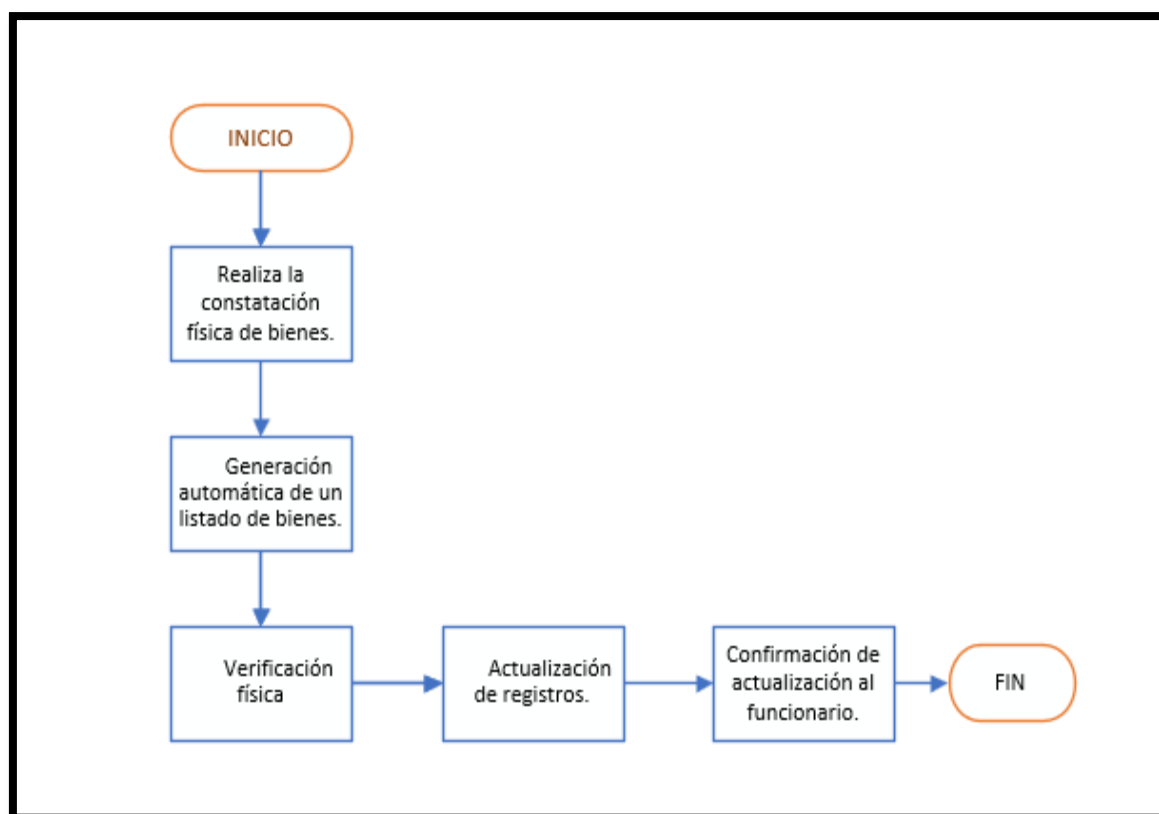
Fin: Bien asegurado o excluido según corresponda.

2. Gestión Interna de Administración, Control de Bienes y Bodega

Proceso: Constatación Física de Bienes e Inventarios

Figura 12

Constatación física de bienes e inventarios



Explicación:

Inicio: El servidor a cargo de la constatación realiza la verificación física de bienes.

Paso 1: Generación automática de un listado de bienes por custodio.

Descripción: El sistema crea un inventario con los registros existentes SIGPRE por custodio.

Paso 2: Verificación física.

Descripción: El responsable compara el inventario con los bienes físicos y actualiza el estado en el sistema de ser el caso.

Paso 3: Actualización de registros.

Descripción: El sistema registra las actualizaciones y genera el acta de bienes actualizada.

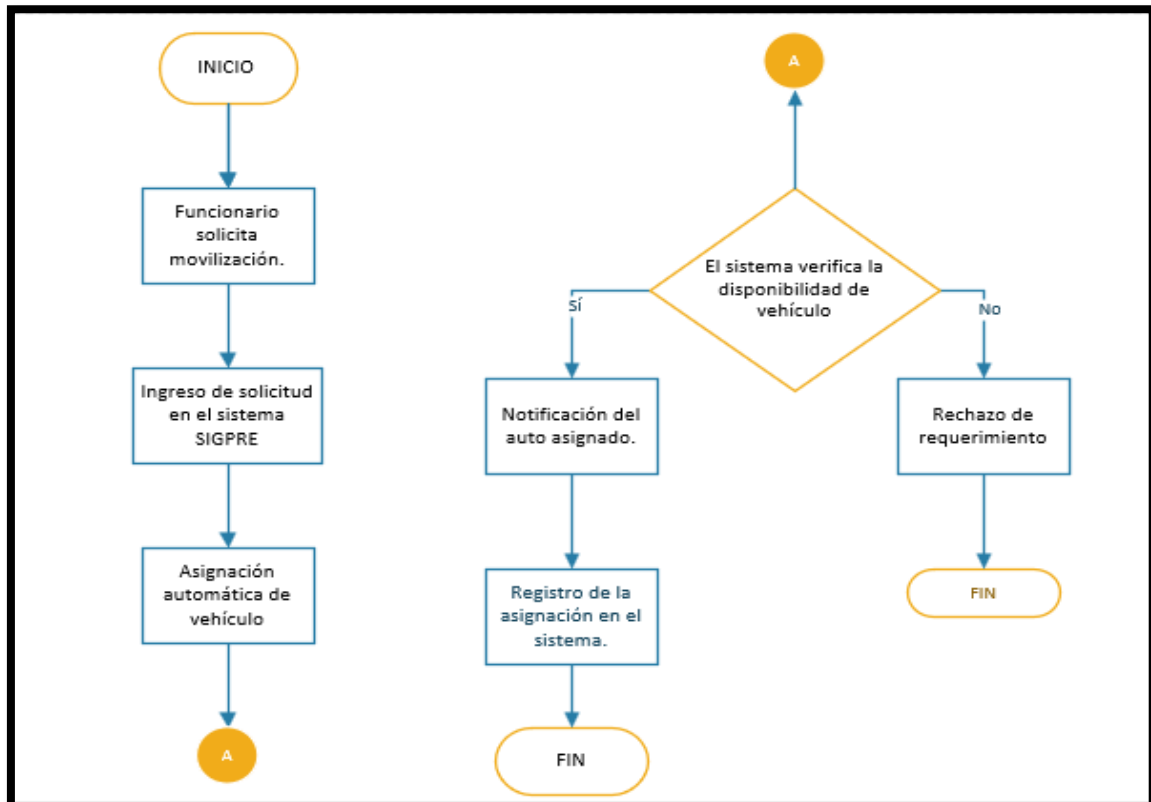
Fin: Confirmación de actualización al funcionario.

3. Gestión Interna de Transporte

Proceso: Asignación de Movilización

Figura 13

Asignación de Movilización



Explicación:

Inicio: Servidor/a solicita movilización.

Paso 1: Ingreso de solicitud en el sistema SIGPRE.

Descripción: El requirente completa un formulario digital solicitando un vehículo. (Se coloca: destino, fecha, hora de inicio de movilización, hora de finalización de movilización.)

Paso 2: Asignación automática de vehículo.

Descripción: El sistema verifica la disponibilidad de vehículos

Paso 3: Notificación del auto asignado.

Descripción: El sistema envía una notificación al funcionario con los detalles del vehículo asignado.

Paso 4: Rechazo de requerimiento.

Descripción: El sistema envía una notificación al funcionario de que su pedido fue rechazado no puede ser atendido en ese momento.

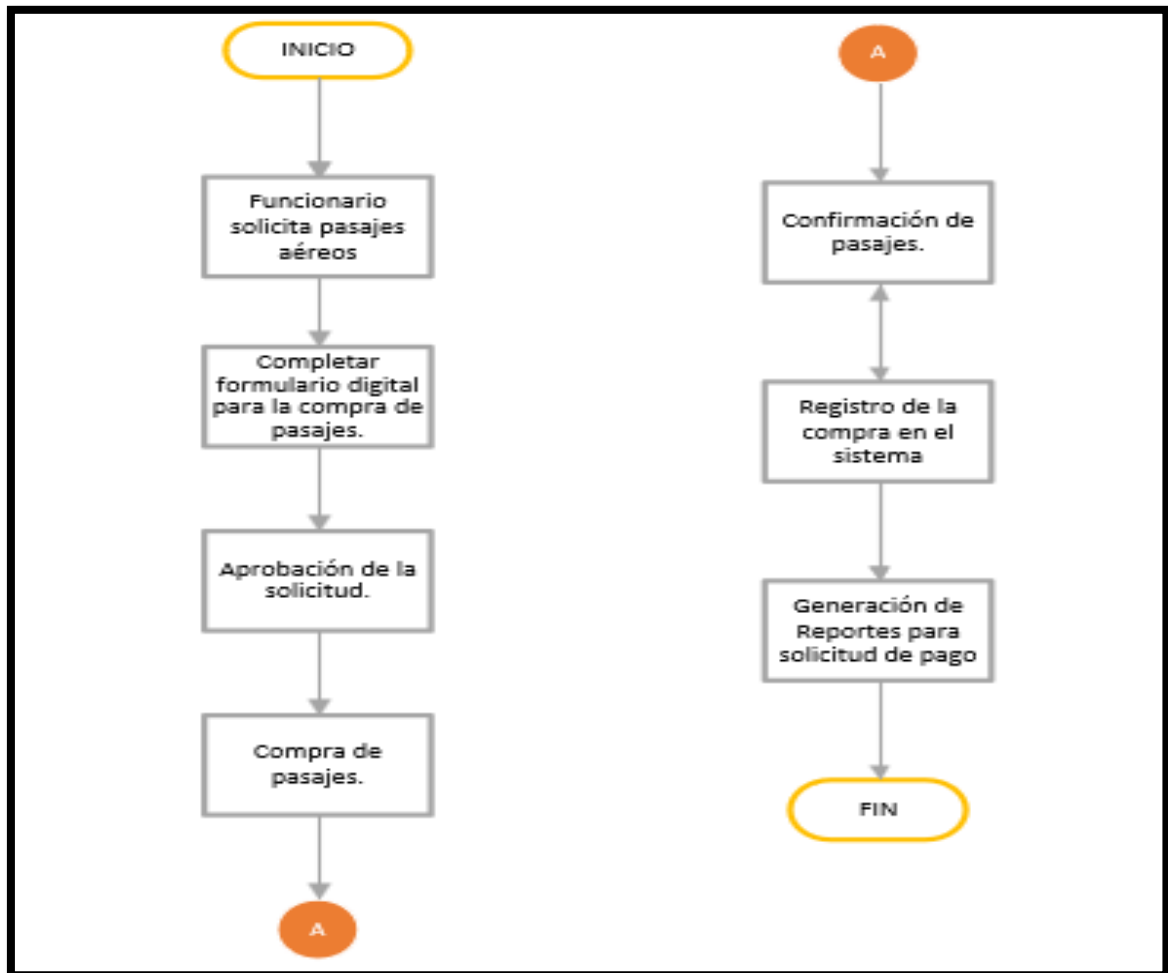
Fin: Registro de la asignación en el sistema.

4. Gestión Interna de Pasajes Aéreos

Proceso: Adquisición de Pasajes Aéreos

Figura 14

Compra de Pasajes aéreos



Inicio: Funcionario solicita pasajes aéreos.

Paso 1: Ingreso de solicitud en el sistema.

Descripción: El servidor completa los datos en el sistema para la compra de pasajes.

Paso 2: Aprobación de la solicitud.

Descripción: El sistema envía una notificación a la autoridad para la aprobación correspondiente.

Paso 3: Compra de pasajes.

Descripción: Una vez aprobada, el sistema notifica a la gestión interna de pasajes para que se gestione la compra de boletos aéreos.

Paso 4: Confirmación de pasajes.

Descripción: La gestión interna de pasajes carga al sistema los boletos adquiridos y se envía una confirmación de los pasajes al funcionario.

Paso 5: Registro de la compra en el sistema.

Descripción: El sistema generará un reporte de todos los boletos aéreos emitidos para control y supervisión del área de pasajes.

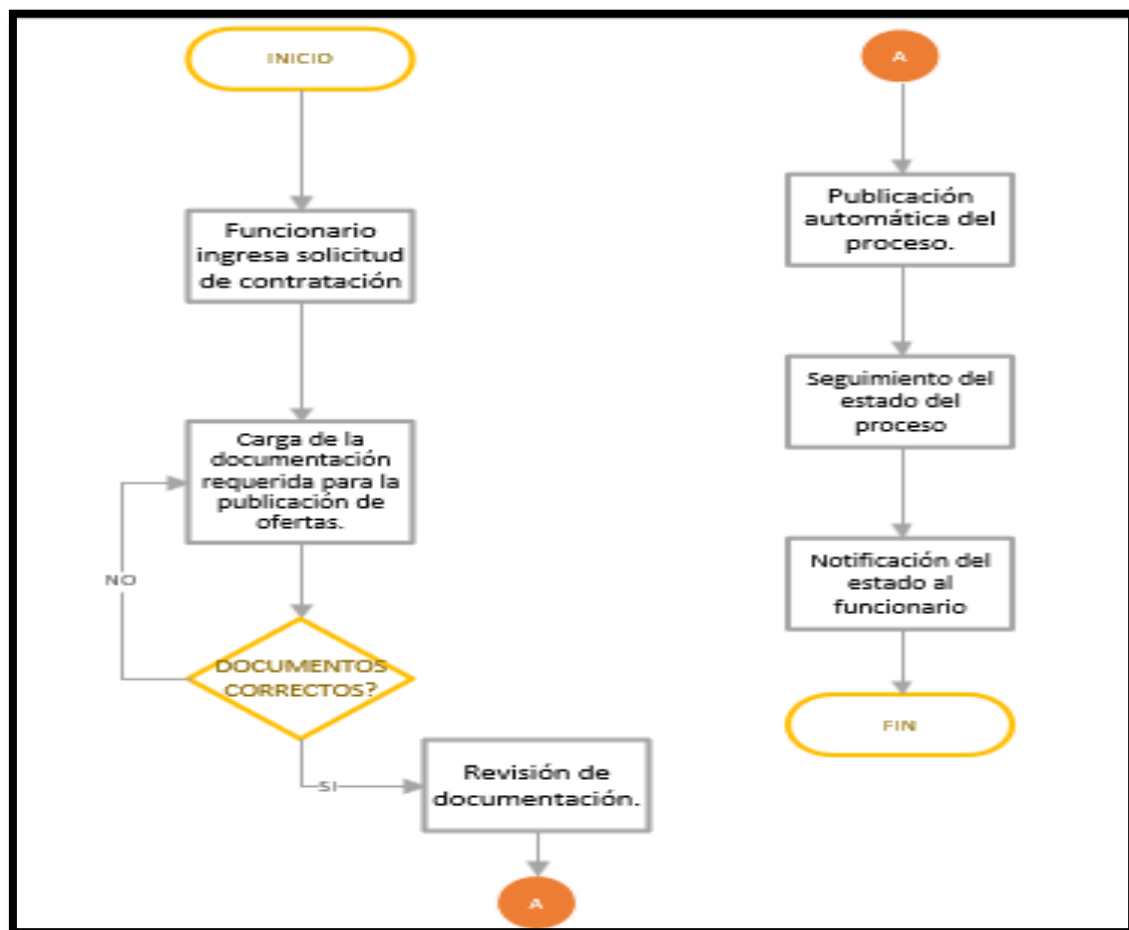
Fin: Generación de Reportes para solicitud de pago.

5. Gestión Interna de Compras Públicas

Proceso: Revisión y Publicación de Procesos de Contratación

Figura 15

Contratación Pública



Explicación:

Inicio: Funcionario ingresa solicitud de contratación.

Paso 1: Ingreso en el sistema de la solicitud para inicio de proceso de contratación.

Descripción: El funcionario completa un formulario digital para iniciar el proceso de contratación.

Paso 2: Carga en el sistema de la documentación requerida para la publicación de ofertas.

Descripción: El servidor cargará al sistema los documentos requeridos de acuerdo su solicitud. (Ínfima Cuantía, Subasta Inversa, Cotización, Licitación, Catálogo Electrónico, etc.)

Paso 3: Revisión de documentación.

Descripción: El área de contratación revisa que toda la documentación este correcta, de no ser así se devuelve al servidor requirente, si esta correcta continúa al paso 4.

Paso 4: Publicación automática del proceso.

Descripción: Si los documentos no tienen novedades, el servidor procederá a publicar el proceso de contratación en el portal de contratación pública y posterior cargará la información respectiva para el seguimiento dentro del sistema. (Fecha de publicación, número de proceso, objeto de contratación, etc.)

Paso 5: Seguimiento del estado del proceso.

Descripción: El sistema permite el seguimiento del estado del proceso de contratación.

Fin: Notificación del estado al funcionario.

c. Implementación de herramientas digitales

Las herramientas digitales seleccionadas son:

SIGPRE: Sistema Integrado de Gestión Presidencial, el cual permitirá la automatización de procesos clave, como gestión de solicitudes, asignación de recursos y supervisión de trámites; esta implementación conseguirá una optimización de procesos administrativos, garantizando una mayor eficiencia y reducción de tiempos de respuesta. Se ha considerado como herramienta principal ya que la institución cuenta con un registro de propiedad intelectual, por lo que, no genera un costo adicional en su implementación.

DocuWare: Esta plataforma de gestión documental se utilizará para centralizar y gestionar todos los documentos administrativos. Una vez que se pueda vincular con el Sistema SIGPRE, permitirá la digitalización, almacenamiento y recuperación de documentos de una manera eficiente, mejorando la accesibilidad a la información.

Para su implementación se ha tomado en cuenta lo siguiente:

- **Programación de Sistemas:** Se deberán solicitar las configuraciones del SIGPRE según las necesidades específicas de la Dirección Administrativa, asegurando que se alineen con los procesos existentes, esto se efectuará a través de una solicitud formal a la unidad Administrativa de Tecnologías de la Información y Comunicación, quienes son los responsables de la ejecución de la programación, creación de módulos nuevos e integración del sistema con los procesos de gestión a mejorar.
- **Automatizar flujos de trabajo:** Las solicitudes sean ingresadas y procesadas de manera digital, con notificaciones automáticas a los responsables.

- **Digitalización de documentos:** Establecer un archivo digital de gestión documental que permita el almacenamiento, recuperación y compartición de documentos de manera eficiente.
- **Implementación de flujos de aprobación:** Asignar roles de usuario para la gestión de aprobación de documentos, reduciendo la necesidad de procesos manuales.
- **Manuales de uso:** La unidad administrativa correspondiente elaborará manuales de usuario para cada módulo creado en los diferentes Sistemas implementados, mismos que se utilizarán en las capacitaciones posteriores.

Fase 3 Capacitación y Sensibilización:

Objetivo: Asegurar que el personal esté preparado para utilizar las nuevas tecnologías.

La resistencia al cambio es uno de los principales desafíos en la implementación de nuevas tecnologías. Un plan de formación bien estructurado garantizará la adopción eficiente de las herramientas digitales por parte del personal administrativo, asegurando su uso y maximizando sus beneficios.

1. Programas de formación continua

Este programa de capacitación se dividirá en dos módulos: el primero abordará temas teóricos y el segundo práctico. La coordinación para las capacitaciones se realizará con la unidad de Capacitación que existe en la Dirección de Administración de Talento Humano de la Presidencia de la República. Por otro lado, se efectuará una capacitación por cada gestión interna de la Dirección Administrativa, siendo en total 5 cursos de capacitación.

Temas Módulo 1:

- Introducción a la digitalización y sus beneficios.
- Uso práctico de SIGPRE para la gestión de procesos administrativos.
- DocuWare: funciones para la gestión documental.

Temas Módulo 2:

- Funciones del Sistema SIGPRE
- Explicación del manual de usuario.

Material:

- Manual del Usuario: Detallado que incluya instrucciones paso a paso, ejemplos prácticos y respuestas a preguntas frecuentes.
- Tutoriales en Video: Cortos que expliquen el uso de las herramientas en situaciones reales, facilitando el aprendizaje visual.
- Guías Rápidas: Fichas informativas que resuman las funciones clave de cada herramienta.

2. Campaña de sensibilización

Gestionar con la unidad administrativa correspondiente, la realización de una campaña interna de sensibilización sobre la importancia de la digitalización y el cambio organizacional. En este sentido, se realizarán las siguientes actividades:

Anuncios Internos: Mediante el envío masivo de correos electrónicos a través de los cuales se comuniquen los objetivos de la digitalización y los cambios que se implementarán.

Charlas Informativas: Sesiones informativas con líderes de cada gestión interna de la Dirección Administrativa, que permitan compartir experiencias positivas de la digitalización en otras instituciones.

Material Visual: Infografías que permitan conocer los beneficios de la digitalización y cómo estas herramientas facilitan los procesos administrativos.

3. Evaluación del impacto

A través de encuestas antes y después de la formación, de esta manera se podrá medir el nivel de aceptación y formación en cuanto al uso de herramientas digitales. (Anexo B)

Fase 4 Monitoreo y Evaluación:

Objetivo: Medir el impacto de la digitalización en la eficiencia operativa.

Establecer un mecanismo de seguimiento continuo permitirá medir el impacto de la digitalización en la eficiencia operativa y en la satisfacción del usuario.

1. Indicadores clave de desempeño

Los indicadores establecidos permitirán medir la eficiencia, transparencia y satisfacción del usuario, del mismo modo, se efectuará la respectiva supervisión a través de herramientas de análisis de datos para monitorear los resultados.

Tabla 13 Indicadores

| Indicador | Descripción | Unidad de Medida | Frecuencia de Medición | Fórmula | Meta | Responsable |
|-------------------------|--|------------------|------------------------|---|--|-----------------------|
| Tiempo de Procesamiento | Tiempo promedio para procesar solicitudes administrativas. | Días | Mensual | Sumatoria de Días utilizados para procesar solicitudes/Días Asignados para procesar | Disminuir un 20% los días promedio para procesar | Comité de Seguimiento |

| | | | | | | | | | |
|----------------------------------|---|-----------------------|--|-------------------------------|---|----------|-------------|-----------------------|--|
| | | | | | atención de solicitudes en 6 meses | | | | |
| Tasa de Errores | Porcentaje de errores en la gestión documental y procesos. | Porcentaje Mensual | | | Número de solicitudes finalizadas/ Número de solicitudes recibidas | de no 5% | Menos del | Comité de Seguimiento | |
| Porcentaje de Satisfacción | Porcentaje de usuarios que reportan satisfacción con las herramientas. | Porcentaje Trimestral | | | Número de encuestas con respuesta de aceptación/ Número total de encuestas | de | Más del 80% | Área de Capacitación | |
| Participación en Capacitación | Porcentaje de empleados que completan la capacitación sobre las herramientas. | Porcentaje | | Al final de cada capacitación | Número de servidores capacitados/ número total de servidores | de | 100% | Área de Capacitación | |
| Tasa de Adopción de Herramientas | Porcentaje de empleados que utilizan activamente SIGPRE y DocuWare. | Porcentaje Trimestral | | | Número de empleados que utilizan las herramientas/ número total de empleados | de | Más del 70% | Comité de seguimiento | |

2. Comité de Seguimiento

Creación de un comité de seguimiento y estudios de impacto, mismo que estará conformado por el personal administrativo líder de cada área, personal de tecnologías de la Información y Comunicación y Experto en Procesos:

Tabla 14 Comité de Seguimiento

| Miembro del Comité | Cargo | Responsabilidades | Frecuencia de reuniones | Contacto |
|--------------------|-------|-------------------|-------------------------|----------|
|--------------------|-------|-------------------|-------------------------|----------|

| | | | | | | |
|------------------------|--------------|----|-----------------|----|---------|---------------|
| Representante | Especialista | en | Evaluar | la | Mensual | Correo |
| Gestión Interna | Jefe | | funcionalidad | de | | institucional |
| de Servicios | | | SIGPRE | y | | |
| Institucionales | | | DocuWare. | | | |
| | | | Sugerir mejoras | | | |
| | | | tecnológicas. | | | |

| | | | | | | |
|------------------------|----------------|--|-----------------|----|---------|---------------|
| Representante | Especialista | | Evaluar | la | Mensual | Correo |
| Gestión Interna | Administrativo | | funcionalidad | de | | institucional |
| de | | | SIGPRE | y | | |
| Administración | | | DocuWare. | | | |
| de Bienes | | | Sugerir mejoras | | | |
| | | | tecnológicas. | | | |

| | | | | | | |
|------------------------|-------------|----|-----------------|----|---------|---------------|
| Representante | Jefe | de | Evaluar | la | Mensual | Correo |
| Gestión Interna | Transportes | | funcionalidad | de | | institucional |
| de Transporte | | | SIGPRE | y | | |
| | | | DocuWare. | | | |
| | | | Sugerir mejoras | | | |
| | | | tecnológicas. | | | |

| | | | | | | |
|------------------------|----------------|--|-----------------|----|---------|---------------|
| Representante | Especialista | | Evaluar | la | Mensual | Correo |
| Gestión Interna | Administrativo | | funcionalidad | de | | institucional |
| de Pasajes | | | SIGPRE | y | | |
| Aéreos | | | DocuWare. | | | |
| | | | Sugerir mejoras | | | |
| | | | tecnológicas. | | | |

| | | | | | | |
|------------------------|---------------|----|-----------------|----|---------|---------------|
| Representante | Jefe | de | Evaluar | la | Mensual | Correo |
| Gestión Interna | Adquisiciones | | funcionalidad | de | | institucional |
| de Compras | | | SIGPRE | y | | |
| Públicas | | | DocuWare. | | | |
| | | | Sugerir mejoras | | | |
| | | | tecnológicas. | | | |

| | | | | | |
|--|--|----|---|---------|----------------------|
| Representante de Tecnologías de Información | Especialista de Desarrollo Tecnológico | de | Proveer soporte técnico. Evaluar la funcionalidad de SIGPRE y DocuWare. Programar las mejoras requeridas en las herramientas implementadas. | Mensual | Correo institucional |
|--|--|----|---|---------|----------------------|

| | | | | | |
|--|--------------------------|----|---|-----------|----------------------|
| Representante Experto en Procesos | Especialista de Procesos | de | Monitorear la eficiencia de los procesos administrativos. | Semestral | Correo institucional |
|--|--------------------------|----|---|-----------|----------------------|

c) Estrategias y/o técnicas

Dentro de las estrategias y técnicas empleadas para la implementación de herramientas digitales que optimicen los procesos en la “Dirección Administrativa de la Presidencia de la República”, se incluyen las siguientes:

1. Encuesta

- Recopilación de datos estadísticos sobre la situación actual de la implementación de herramientas digitales en los procesos de la “Dirección Administrativa de la Presidencia de la República”, con esto se obtuvo información de suma importancia para determinar áreas de mejora y abordar de manera efectiva la implementación de herramientas digitales.

2. Diseño y Selección de Soluciones Tecnológicas

- Rediseño de procesos administrativos: eliminación de procesos redundantes y optimización de flujos de trabajo.

3. Diseño de un Programa de Capacitación Integral

- Creación de un programa de capacitación dividido en módulos que aborde tanto temas teóricos como prácticos para el uso de las herramientas tecnológicas a implementar.
- Establecer un sistema de formación continua que ofrezca talleres periódicos y recursos en línea.

4. Sensibilización y Cambio Cultural

- Desarrollar campañas internas de sensibilización sobre los beneficios de la digitalización.

5. Monitoreo y Evaluación Continua

- Definir indicadores clave de desempeño para conocer los resultados obtenidos y cumplimiento de metas.
- Realizar reuniones mensuales del Comité de Seguimiento para revisar el progreso y discutir resultados.

2.3 Validación de la propuesta

La validación del presente proyecto se realizó con profesionales que cuenten con un perfil a fin a la carrera, con experiencia suficiente sobre planes de mejora, y que quieran ser partícipes de este trabajo como como validadores.

La información de los profesionales se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 15

Descripción perfiles de especialistas

| Nombres y Apellidos | Años de Experiencia | Título Académico | Cargo |
|------------------------------|----------------------------|---|---------------------------|
| Mgs. Johanna Robalino | 16 | Magíster en Dirección General con Énfasis en Empresas | Especialista de Tesorería |

| | | | | |
|------------------------------|----|--|----------|----------------------------|
| Mba. Christian Albuja | 20 | Master Administration (MBA) | Business | Profesor Universitario |
| Mba. Luis Palacios | 10 | Magíster Administración Empresas | en de | Director Administrativo |

Mediante la validación se cumplirá con los siguientes objetivos:

- Verificar la metodología utilizada para el desarrollo de la investigación.
- Validar los hallazgos, conclusiones y recomendaciones obtenidas.
- Ajustar de ser el caso, la perspectiva de los componentes elaborados en la propuesta, teniendo en cuenta la experiencia de los especialistas.
- Evaluar las posibilidades de implementación de la propuesta sugerida.

Instrumento para validar

Una vez seleccionados los profesionales que realizarán la validación, se consideraron criterios de evaluación para que cada especialista revise la propuesta presentada en esta investigación, este formato fue remitido a través medios de comunicación electrónicos al igual que la propuesta para su revisión y validación. (Ver Anexo C)

A continuación, se especifican los criterios en mención:

Tabla 16

Criterios de validación

| Criterios | Descripción |
|--------------------------|---|
| Impacto | Alcance y representatividad en la generación de valor público. |
| Aplicabilidad | Capacidad de implementación considerando que los contenidos sean aplicables |
| Conceptualización | Sustento en conceptos y teorías de manera sistémica y articulada. |
| Actualidad | Empleo de procedimientos, cambios científicos y tecnológicos actuales |
| Calidad Técnica | Cumplimiento de atributos acorde a estándares administrativos técnico-científicos |
| Factibilidad | Nivel de utilización o viabilidad por parte de la Entidad. |
| Pertinencia | Relevancia en cuanto a la conveniencia para solucionar el problema planteado. |

Escala de evaluación

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de Acuerdo

Tabla 17

Preguntas de validación

| Crterios | Preguntas |
|-------------------|--|
| Impacto | ¿La propuesta representará un impacto significativo en la generación de valor público? |
| Aplicabilidad | ¿Los contenidos de la propuesta son aplicables? |
| Conceptualización | ¿Los componentes de la propuesta tienen como base conceptos y teorías administrativas? |
| Actualidad | ¿Los contenidos de la propuesta consideran los procedimientos actuales? |
| Calidad Técnica | ¿La propuesta propicia el cumplimiento de los estándares desde la óptica técnico-científica? |
| Factibilidad | ¿La propuesta es viable para aplicarse en el ente? |
| Pertinencia | ¿Los contenidos de la propuesta pueden dar solución al problema planteado? |

Resultados de la evaluación

Una vez realizada la revisión de la validación efectuado por los profesionales se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 18

Resultados de la validación

| CRITERIOS | DESCRIPCIÓN | ESPECIALISTA | ESPECIALISTA | ESPECIALISTA | TOTAL | PORCENTAJE |
|-----------|--|--------------|--------------|--------------|-------|------------|
| | | 1 | 2 | 3 | | |
| Impacto | Alcance y representatividad en la generación de valor público. | 5 | 4 | 4 | 13 | 87% |

| | | | | | | |
|-------------------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Aplicabilidad | Capacidad de implementación considerando que los contenidos sean aplicables | 5 | 5 | 5 | 15 | 100% |
| Conceptualización | Sustento en conceptos y teorías de manera sistémica y articulada. | 5 | 4 | 4 | 13 | 87% |
| Actualidad | Empleo de procedimientos, cambios científicos y tecnológicos actuales | 5 | 4 | 4 | 13 | 87% |
| Calidad Técnica | Cumplimiento de atributos acorde a estándares administrativos técnico-científicos | 5 | 4 | 5 | 14 | 93% |
| Factibilidad | Nivel de utilización o viabilidad por parte de la Entidad. | 5 | 4 | 5 | 14 | 93% |
| Pertinencia | Relevancia en cuanto a la conveniencia para solucionar el problema planteado. | 5 | 4 | 5 | 14 | 93% |
| TOTAL | | 35 | 29 | 32 | 96 | 91% |

Con los resultados obtenidos de los especialistas se puede concluir que la propuesta para la optimización de los procesos administrativos utilizando tecnologías digitales en la “Dirección Administrativa de la Presidencia de la República es altamente valorada en términos de su impacto, aplicabilidad, factibilidad, calidad técnica y pertinencia.

2.4 Matriz de articulación de la propuesta

En la presente matriz se sintetiza la articulación del producto realizado con los sustentos teóricos, metodológicos, estratégicos-técnicos y tecnológicos empleados.

Tabla 19.

Matriz de articulación

| EJES O PARTES PRINCIPALES | SUSTENTO TEÓRICO | SUSTENTO METODOLÓGICO | ESTRATEGIAS / TÉCNICAS | DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS | INSTRUMENTOS APLICADOS |
|--|---|--|---|--|--|
| Capítulo 1 Teoría y Metodología | Antecedentes: Aplicación de inteligencia artificial en la automatización de procedimientos administrativos. Gobierno electrónico como herramienta de mejora en la gestión pública. Propuesta de mejoramiento del modelo de gestión de administración de bienes. | Investigación documental para mejor comprensión sobre herramientas digitales en la automatización de procesos administrativos. El tipo de investigación que se realizó fue de campo a través de la observación y recolección de datos directamente en la Dirección Administrativa, lugar donde se presenta el problema de investigación. | La encuesta Se realizó una encuesta a 32 personas que laboran en la Dirección Administrativa de la Presidencia de la República. | Se pudo establecer que la implementación de herramientas digitales era una necesidad dentro de los procesos de la Dirección Administrativa para mejorar tiempos de respuesta, disminuir errores y automatizar procesos manuales. | Cuestionario de 10 preguntas. Observación directa no estructurada. |

| | | | | |
|---------------------------------|---|---|---|---|
| Capítulo 2 Propuesta | Teoría de la Eficiencia Organizacional. Teoría de la Innovación Disruptiva. Teoría del Rediseño de Procesos | Se desarrollaron cada una de las fases de la estructura general de la propuesta: Fase 1: Diagnóstico y Análisis. Fase 2: Diseño y Selección de Soluciones Tecnológicas. Fase 3: Capacitación y Sensibilización. Fase 4: Monitoreo y Evaluación. | Dentro de las estrategias y técnicas empleadas para la implementación de herramientas digitales que optimicen los procesos en la “Dirección Administrativa de la Presidencia de la República”, se incluyen las siguientes: - Encuesta - Diseño y Selección de Soluciones Tecnológicas - Diseño de un Programa de Capacitación Integral - Creación de un programa de capacitación. - Establecer un sistema de formación continua que ofrezca talleres periódicos y recursos en línea. | - Mejora en la eficiencia operativa de los procesos. - Incremento en la adopción de tecnologías digitales. - Reducción de tiempos de respuesta en trámites. - Incentivo de una cultura organizacional digital. Cuestionario de Evaluación de impacto. Validación de expertos |
|---------------------------------|---|---|---|---|

-
- Sensibilización y Cambio Cultural
 - Definir indicadores clave de desempeño para conocer los resultados obtenidos y cumplimiento de metas.
-

CONCLUSIONES

- La investigación ha evidenciado la ineficiencia de los procesos administrativos en la “Dirección Administrativa de la Presidencia de la República”, caracterizados por el uso de métodos manuales y tecnologías obsoletas; por lo que, es necesaria la implementación de tecnologías digitales para una mejora en la eficiencia operativa, disminuyendo retrasos, falta de coordinación y errores en las distintas gestiones del área.
- La investigación se basó en varias teorías que han sido utilizadas en la digitalización de procesos administrativos, como la Teoría de la Innovación Disruptiva que explica como la adopción de nuevas herramientas tecnológicas pueden transformar procesos tradicionales; por otro lado, tenemos la Teoría de la Eficiencia Organizacional que destaca la optimización de recursos a través de la digitalización y la Teoría del Rediseño de Procesos, la cual sugiere que al reestructurar los procedimientos se puede mejorar la eficiencia y calidad de los servicios y productos.
- Este estudio adoptó un enfoque cuantitativo, lo cual permitió obtener datos objetivos sobre la situación actual. El diagnóstico detallado de las áreas de mejora, barreras significativas, y la falta de capacitación e infraestructura tecnológica, así como el uso limitado de tecnologías digitales, evidenció la necesidad de modernización e implementación de herramientas digitales para optimizar la gestión administrativa.
- La estrategia de implementación propuesta, incluye la adopción de un sistema de gestión documental, sistema integral de gestión y la mejora de flujos de trabajo, del mismo modo, se alinea con las necesidades identificadas en el diagnóstico, y se prevé que mejorará significativamente la eficiencia operativa y la transparencia en la "Dirección Administrativa".
- La evaluación de expertos confirma la viabilidad y efectividad de la propuesta de optimización de procesos mediante tecnologías digitales, indicando que su implementación es factible y ayudará en la gestión administrativa.

RECOMENDACIONES

- Ejecutar la propuesta de implementación de tecnologías Digitales para la optimización de procesos administrativos en la “Dirección Administrativa de la Presidencia de la República”, con la finalidad de mejorar tiempos de respuesta, disminuir errores y falta de coordinación.
- Realizar una implementación efectiva de los procedimientos reestructurados, a través de un monitoreo inicial que contemple un período de prueba para evaluar la efectividad de los nuevos procesos.
- Se debe establecer un programa de capacitación continua para los funcionarios de la "Dirección Administrativa", enfocado en el uso de nuevas tecnologías y herramientas digitales, con el fin de asegurar una correcta implementación y maximizar los beneficios de la digitalización.
- Establecer un cronograma claro y detallado para la implementación de las herramientas digitales, incluyendo fases de prueba y retroalimentación; las cuales involucren a los empleados en el proceso de ejecución para asegurar que las soluciones adoptadas se ajusten a sus necesidades y realidades operativas.
- Se considere implementar un sistema de monitoreo y evaluación que permita medir el impacto de las tecnologías digitales en los procesos administrativos, utilizando indicadores clave de desempeño para realizar ajustes necesarios y garantizar la mejora continua.

BIBLIOGRAFÍA

- Allauca Lidioma, M. (noviembre de 2023). *Repositorio Universidad Técnica de Cotopaxi*. <https://repositorio.utc.edu.ec/server/api/core/bitstreams/8e1c00f4-e711-4ac5-bf73-bf39a0a2a5af/content>
- Alvarado, E. (2024). *ZENVIA*. <https://www.zenvia.com/es/blog/herramientas-digitales/>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*. Episteme C.A.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (12 de Junio de 2002). *Controloría General del Estado*. <https://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=2207&tipo=tradoc>
- Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador. (20 de Octubre de 2008). *Corte Constitucional del Ecuador*. http://bivisce.corteconstitucional.gob.ec/local/File/Constitucion_Enmiendas_Interpretaciones/Constitucion_2008.pdf
- Asamblea Nacional del Ecuador. (07 de Julio de 2017). *Biblioteca Defensoría del Pueblo*. <https://biblioteca.defensoria.gob.ec/bitstream/37000/3362/3/C%20Org%20c3%a1nico%20Administrativo.%20c3%9altima%20reforma.pdf>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (07 de febrero de 2023). *Defensoría del Pueblo*. <https://www.dpe.gob.ec/wp-content/dpedocumentoslotaip/lotaip2023/ro-lotaip-2023.pdf>
- Barragán Martínez, X. (2022). Posmodernidad, gestión pública y tecnologías de la información y comunicación en la Administración pública de Ecuador. *Estado & comunes, revista de políticas y problemas públicos*, 113-131.
- Christensen, C. M. (1997). The Innovator's Dilemma: When New Technologies Cause Great Firms to Fail. En C. Christensen, *The Innovator's Dilemma: When New Technologies Cause Great Firms to Fail* (pág. 340). Harper Business.
- Fingar, P., Robles, C., Bouchon, G., Mora, M., Campos Rudas, R., & De Laurentiis, R. (s.f.). *El libro del BPM y la Transformación Digital*. Madrid: Centro de encuentro BPM, S.L.
- Flores Obando, G. (2020). *Repositorio Universidad Israel*. <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/2519>
- Hammer, M., & Champy, J. (1993). *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*. Harper Collins Publishers, Inc.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Herrera Albán, E. X., & Oleas Torres, W. F. (08 de Abril de 2024). *Repositorio Digital UNACH*. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/13310/1/Herrera%20Alb%20c3%a1n%20c%20E%20y%20Oleas%20Torres%20c%20W%282024%29%20Aplicaci%20c3%b3n%20de%20IA%20en%20la%20automatizaci%20c3%b3n%20del%20procedimiento%20administrativo%20y%20su%20incidencia%20en%20el%20derec>
- IBAISCANBIT*. (OCTUBRE de 2024). <https://ibaiscanbit.com/aplicaciones/automatizacion-de-procesos-administrativos/>

- IBM, & Gregg Lindemulder, M. K. (12 de Agosto de 2024). *IBM*. <https://www.ibm.com/es-es/topics/cybersecurity>
- Maya Chávez, L. (09 de marzo de 2024). *Repositorio Universidad Israel*. <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/4153>
- Mela, J., & Cedeño Herrera, E. (2020). Tecnologías Blockchain y sus aplicaciones. *Visión Antataura*, 110-126.
- Ministerio de Telecomunicaciones . (08 de Agosto de 2018). *Gobierno electrónico*. https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/PNGE_2018_2021sv2.pdf
- Nacimba Llumiquinga, J. (01 de Agosto de 2022). *Repositorio institucional Universidad Central del Ecuador*. https://www.dspace.uce.edu.ec/entities/publication/f72c7b98-3411-422a-b6f3-81a336c40998?utm_source
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M., Palacios Vilela, J., & Romero Delgado, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Pin Villafuerte, K. M. (Septiembre de 2024). *Repositorio ULEAM*.
- Ramos Alvarez , A. (29 de Marzo de 2022). *Repositorio Universidad Israel*. <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/2937>
- Romero Mora, P., Saldivar Vaquera, C., Delgado Ibarra, R., & Sánchez Montúfar, L. (2012). *Tecnologías de la Información y la Comunicación*. Pearson Educación.
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. LIMUSA S.A.
- Tibanta Narvárez, E. H. (1 de Septiembre de 2023). *Repositorio Universidad Israel*. <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/3885>
- Tulcán Pastás, A., Pérez Manosalvas, H., & Proaño López, P. (Septiembre de 2024). *Repositorio Universidad Israel*. <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/4208>
- Villareal Tapia, M. F. (7 de Septiembre de 2022). *Repositorio Universidad Israel*. <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/3096>
- Zimmermann, A. (2000). *Gestión del Cambio Organizacional*. Quito: Ediciones Abya - Yala.

ANEXOS

ANEXO A

Instrumento: ENCUESTA

- 1. ¿Qué nivel de digitalización percibe en los procesos administrativos actuales de la Dirección Administrativa?**
 - a) Muy bajo
 - b) Bajo
 - c) Medio
 - d) Alto
 - e) Muy alto

- 2. ¿Qué impacto considera que tienen las tecnologías digitales en la eficiencia de los procesos administrativos?**
 - a) Muy negativo
 - b) Negativo
 - c) Neutral
 - d) Positivo
 - e) Muy positivo

- 3. ¿Qué tan accesibles son las herramientas digitales implementadas actualmente para los servidores públicos?**
 - a) Muy inaccesibles
 - b) Inaccesibles
 - c) Neutrales
 - d) Accesibles
 - e) Muy accesibles

- 4. ¿Con qué frecuencia utiliza herramientas digitales para realizar sus tareas administrativas?**
 - a) Nunca
 - b) Raramente
 - c) A veces
 - d) Frecuentemente
 - e) Siempre

- 5. ¿Qué desafíos principales enfrenta en el uso de tecnologías digitales para los procesos administrativos?**

- a) Falta de capacitación
 - b) Infraestructura tecnológica insuficiente
 - c) Resistencia al cambio
 - d) Baja integración de sistemas
 - e) Falta de personal especializado
- 6. ¿Cree que la implementación de tecnologías digitales ha mejorado la transparencia en los procesos administrativos?**
- a) No, ha empeorado
 - b) No ha tenido impacto
 - c) Ha mejorado ligeramente
 - d) Ha mejorado en algunas áreas, pero necesita mejorar en otras
 - e) Ha mejorado significativamente en todas las áreas
- 7. ¿Qué nivel de capacitación ha recibido para el uso de tecnologías digitales en la gestión administrativa?**
- a) Ninguna
 - b) Básica
 - c) Intermedia
 - d) Avanzada
 - e) Muy avanzada
- 8. ¿Qué tipo de tecnología digital considera más útil para optimizar los procesos administrativos?**
- a) Plataformas de gestión documental
 - b) Automatización de tareas repetitivas
 - c) Inteligencia artificial
 - d) Sistemas de gestión integrados
 - e) Tecnologías de análisis de Datos
- 9. ¿Qué factores considera más importantes para garantizar el éxito de la implementación de tecnologías digitales en los procesos administrativos de la "Dirección Administrativa de la Presidencia de la República"?**
- a) Capacitar adecuadamente al personal
 - b) Modificar los procesos existentes
 - c) Contar con el apoyo y compromiso de los líderes
 - d) Tener los recursos financieros necesarios

e) Asegurar que las nuevas tecnologías se integren bien

10. ¿Qué tan preparado considera que está el personal administrativo para adoptar nuevas tecnologías digitales?

a) Nada preparado

b) Poco preparado

c) Neutro

d) Bien preparado

e) Muy bien preparado

ANEXO B

Instrumento: ENCUESTA EVALUACIÓN DE IMPACTO

Instrucciones

Por favor, responda a las siguientes preguntas de manera honesta. Sus respuestas serán confidenciales y se utilizarán únicamente con fines de evaluación.

Datos Generales

Nombre (opcional): _____

Cargo: _____

Gestión Interna en la que trabaja:

- Servicios Institucionales
- Administración, Control de Bienes y Bodega
- Transporte
- Pasajes Aéreos
- Compras Públicas

Sección 1: Uso de Herramientas Digitales

¿Con qué frecuencia utiliza las herramientas digitales implementadas (SIGPRE, DocuWare, etc.) en su trabajo diario?

- Nunca
- A veces
- Frecuentemente
- Siempre

¿Cómo calificaría la facilidad de uso de las herramientas digitales implementadas?

- Difícil
- Neutral
- Fácil
- Muy fácil

¿Ha experimentado alguna mejora en la eficiencia de su trabajo desde la implementación de las herramientas digitales?

- Sí, significativamente
- Sí, moderadamente
- No ha cambiado
- No, ha empeorado

Sección 2: Capacitación y Sensibilización

¿Recibió capacitación sobre el uso de las nuevas herramientas digitales?

- Sí
- No

Si respondió "Sí" a la pregunta anterior, ¿cómo calificaría la calidad de la capacitación recibida?

- Muy mala
- Mala
- Neutral
- Buena
- Muy buena

¿Considera que la capacitación fue suficiente para utilizar las herramientas digitales de manera efectiva?

- Sí
- No

Sección 3: Satisfacción General

En general, ¿qué tan satisfecho/a está con la implementación de tecnologías digitales en su gestión interna?

- Muy insatisfecho/a
- Insatisfecho/a
- Satisfecho/a

- Muy satisfecho/a

**¿Qué beneficios ha notado desde la implementación de las tecnologías digitales?
(Seleccione todas las opciones que apliquen)**

- Aumento de la eficiencia en los procesos
- Reducción de errores
- Mejora en la transparencia
- Mayor satisfacción del usuario interno

**¿Qué desafíos ha enfrentado al utilizar las nuevas herramientas digitales?
(Seleccione todas las opciones que apliquen)**

- Falta de capacitación adecuada
- Problemas técnicos
- Resistencia al cambio por parte del personal
- Dificultades en la integración con procesos existentes

Sección 4: Comentarios Adicionales

¿Tiene algún comentario o sugerencia adicional sobre la implementación de tecnologías digitales en su gestión interna?

Agradecemos su participación en esta encuesta. Sus respuestas son valiosas para mejorar los procesos administrativos en la "Dirección Administrativa de la Presidencia de la República".

ANEXO C

Valoración Especialista 1



FORMATO DE VALIDACION PARA PROFESIONALES

TEMA DEL PROYECTO: Optimización de Procesos Administrativos utilizando Tecnologías Digitales en la "Dirección Administrativa de la Presidencia de la República"

Nombre: Johanna Robalino

Experiencia Años: 14

Titulación Académica: Magister en Dirección General con Énfasis en Empresas

Cargo: Especialista de Tesorería

Estimado Profesional:

Del proyecto de titulación Optimización de Procesos Administrativos utilizando Tecnologías Digitales en la "Dirección Administrativa de la Presidencia de la República" se solicita aplicando los criterios de evaluación descritos califique el contenido considerando para cada ítem.

Criterios de Evaluación

| Criterios | Descripción |
|--------------------------|--|
| Impacto | Alcance y representatividad en la generación de valor público. |
| Aplicabilidad | Capacidad de implementación considerando que los contenidos sean aplicables |
| Conceptualización | Sustento en conceptos y teorías de manera sistémica y articulada. |
| Actualidad | Empleo de procedimientos, cambios científicos y tecnológicos actuales |
| Calidad Técnica | Cumplimiento de atributos acorde a estándares administrativos técnico- científicos |
| Factibilidad | Nivel de utilización o viabilidad por parte de la Entidad. |
| Pertinencia | Relevancia en cuanto a la conveniencia para solucionar el problema planteado. |

Preguntas instrumento de validación

| Criterios | Preguntas |
|-------------------|--|
| Impacto | ¿La propuesta representará un impacto significativo en la generación de valor público? |
| Aplicabilidad | ¿Los contenidos de la propuesta son aplicables? |
| Conceptualización | ¿Los componentes de la propuesta tienen como base conceptos y teorías administrativas? |
| Actualidad | ¿Los contenidos de la propuesta consideran los procedimientos actuales? |
| Calidad Técnica | ¿La propuesta propicia el cumplimiento de los estándares desde la óptica técnico-científica? |
| Factibilidad | ¿La propuesta es viable para aplicarse en el ente? |
| Pertinencia | ¿Los contenidos de la propuesta pueden dar solución al problema planteado? |

Nota: Explicación del contenido

Escala de evaluación de criterios

| CRITERIOS | EVALUACION SEGUN IMPORTANCIA Y REPRESENTATIVIDAD | | | | |
|-------------------|--|-----------------|-------------------------------------|------------|-----------------------|
| | En Total Deacuerdo | En Deacuerdo | Ni de Acuerdo Ni en Deacuerdo | De Acuerdo | Totalmente Acuerdo |
| Impacto | | | | | X |
| Aplicabilidad | | | | | X |
| Conceptualización | | | | | X |
| Actualidad | | | | | X |
| Calidad Técnica | | | | | X |
| Factibilidad | | | | | X |
| Pertinencia | | | | | X |

Nota: Explicación del contenido



Firma del Profesional

Fecha:05-03-2025

Cédula: 1719930198



FORMATO DE VALIDACION PARA PROFESIONALES

TEMA DEL PROYECTO: Optimización de Procesos Administrativos utilizando Tecnologías Digitales en la "Dirección Administrativa de la Presidencia de la República"

Nombre: Christian Albuja T.

Experiencia Años: 20

Titulación Académica: Master Business Administration (MBA)

Cargo: Profesor Universitario

Estimado Profesional,

Del proyecto de titulación Optimización de Procesos Administrativos utilizando Tecnologías Digitales en la "Dirección Administrativa de la Presidencia de la República" se solicita aplicando los criterios de evaluación descritos califique el contenido considerando para cada ítem.

Criterios de Evaluación

| Criterios | Descripción |
|-------------------|---|
| Impacto | Alcance y representatividad en la generación de valor público. |
| Aplicabilidad | Capacidad de implementación considerando que los contenidos sean aplicables |
| Conceptualización | Sustento en conceptos y teorías de manera sistémica y articulada. |
| Actualidad | Empleo de procedimientos, cambios científicos y tecnológicos actuales |
| Calidad Técnica | Cumplimiento de atributos acorde a estándares administrativos técnico-científicos |
| Factibilidad | Nivel de utilización o viabilidad por parte de la Entidad. |
| Pertinencia | Relevancia en cuanto a la conveniencia para solucionar el problema planteado. |

Preguntas Instrumento de validación

| Criterios | Preguntas |
|-------------------|--|
| Impacto | ¿La propuesta representará un impacto significativo en la generación de valor público? |
| Aplicabilidad | ¿Los contenidos de la propuesta son aplicables? |
| Conceptualización | ¿Los componentes de la propuesta tienen como base conceptos y teorías administrativas? |
| Actualidad | ¿Los contenidos de la propuesta consideran los procedimientos actuales? |
| Calidad Técnica | ¿La propuesta propicia el cumplimiento de los estándares desde la óptica técnico-científica? |
| Factibilidad | ¿La propuesta es viable para aplicarse en el ente? |
| Pertinencia | ¿Los contenidos de la propuesta pueden dar solución al problema planteado? |

Nota: Explicación del contenido

Escala de evaluación de criterios

| CRITERIOS | EVALUACION SEGUN IMPORTANCIA Y REPRESENTATIVIDAD | | | | |
|-------------------|--|-----------------|-------------------------------------|------------|-----------------------|
| | En Total Deacuerdo | En Deacuerdo | Ni de Acuerdo Ni en Deacuerdo | De Acuerdo | Totalmente Acuerdo |
| Impacto | | | | X | |
| Aplicabilidad | | | | | X |
| Conceptualización | | | | X | |
| Actualidad | | | | X | |
| Calidad Técnica | | | | X | |
| Factibilidad | | | | X | |
| Pertinencia | | | | X | |

Nota: Explicación del contenido

CHRISTIAN
ANDRES
ALBUJA TERAN

Digitally signed by
CHRISTIAN ANDRES
ALBUJA TERAN
Date: 2025.03.05
14:36:09 -05'00'

Firma del Profesional.

Fecha: 05/03/2025

Cedula: 1710247972



FORMATO DE VALIDACION PARA PROFESIONALES

TEMA DEL PROYECTO: Optimización de Procesos Administrativos utilizando Tecnologías Digitales en la "Dirección Administrativa de la Presidencia de la República"

Nombre: Luis Alberto Palacios

Experiencia Años: 10

Titulación Académica: Magister en Administración de Empresas

Cargo: Director Administrativo

Estimado Profesional,

Del proyecto de titulación Optimización de Procesos Administrativos utilizando Tecnologías Digitales en la "Dirección Administrativa de la Presidencia de la República" se solicita aplicando los criterios de evaluación descritos califique el contenido considerando para cada ítem.

Criterios de Evaluación

| Criterios | Descripción |
|--------------------------|--|
| Impacto | Alcance y representatividad en la generación de valor público. |
| Aplicabilidad | Capacidad de implementación considerando que los contenidos sean aplicables |
| Conceptualización | Sustento en conceptos y teorías de manera sistémica y articulada. |
| Actualidad | Empleo de procedimientos, cambios científicos y tecnológicos actuales |
| Calidad Técnica | Cumplimiento de atributos acorde a estándares administrativos técnico- científicos |
| Factibilidad | Nivel de utilización o viabilidad por parte de la Entidad. |
| Pertinencia | Relevancia en cuanto a la conveniencia para solucionar el problema planteado. |

Preguntas instrumento de validación

| Criterios | Preguntas |
|-------------------|--|
| Impacto | ¿La propuesta representará un impacto significativo en la generación de valor público? |
| Aplicabilidad | ¿Los contenidos de la propuesta son aplicables? |
| Conceptualización | ¿Los componentes de la propuesta tienen como base conceptos y teorías administrativas? |
| Actualidad | ¿Los contenidos de la propuesta consideran los procedimientos actuales? |
| Calidad Técnica | ¿La propuesta propicia el cumplimiento de los estándares desde la óptica técnico-científica? |
| Factibilidad | ¿La propuesta es viable para aplicarse en el ente? |
| Pertinencia | ¿Los contenidos de la propuesta pueden dar solución al problema planteado? |

Nota: Explicación del contenido

Escala de evaluación de criterios

| CRITERIOS | EVALUACIÓN SEGUN IMPORTANCIA Y REPRESENTATIVIDAD | | | | |
|-------------------|--|---------------|--------------------------------|------------|--------------------|
| | En Total Desacuerdo | En Desacuerdo | Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo | De Acuerdo | Totalmente Acuerdo |
| Impacto | | | | X | |
| Aplicabilidad | | | | | X |
| Conceptualización | | | | X | |
| Actualidad | | | | X | |
| Calidad Técnica | | | | | X |
| Factibilidad | | | | | X |
| Pertinencia | | | | | X |

Nota: Explicación del contenido



Firma del Profesional.

Fecha: 05 de marzo de 2025

Cedula: 1714503172

TRABAJO COMPLETO DIANA RIASCOS

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|---|---|----|
| 1 | repositorio.uisrael.edu.ec Fuente de Internet | 2% |
| 2 | Submitted to Universidad Tecnológica Israel Trabajo del estudiante | 1% |
| 3 | repositorio.ulead.edu.ec Fuente de Internet | 1% |
