

## **Innovación tecnológica y administrativa para optimizar adquisiciones de ínfima cuantía: Un estudio de caso en una empresa pública ecuatoriana**

*Technological and administrative innovation to optimize small-value acquisitions. A case study in a public ecuadorian company*

Jackie Priscila Roman Guerrero, Guido Olivier Erazo Alvarez, Juan Carlos Ortega Castro

### **Resumen**

La presente investigación analiza las ineficiencias del sistema de adquisiciones de ínfima cuantía de una empresa pública municipal dedicada a brindar servicios de telecomunicaciones, agua potable, alcantarillado y saneamiento. El problema central se relaciona con el módulo CGWEB, una plataforma de gestión administrativa y financiera utilizada para tramitar requisiciones, órdenes de compra y control presupuestario, cuyos procesos presentan lentitud, duplicidad de tareas manuales, errores en la carga de información y limitada integración entre áreas, lo que afecta la eficiencia institucional. El objetivo del estudio fue proponer un modelo de optimización que combine innovaciones tecnológicas y administrativas orientadas a la digitalización, automatización y monitoreo del sistema de adquisiciones. La metodología adoptó un enfoque mixto, que incluyó análisis documental, encuestas aplicadas a 81 funcionarios de distintas áreas de la institución y entrevistas semiestructuradas a líderes internos. Los resultados evidencian que los principales problemas percibidos están relacionados con la falta de capacitación suficiente, la escasa retroalimentación sobre solicitudes y la necesidad urgente de automatizar procesos y generar reportes en tiempo real. De manera preliminar, los hallazgos sugieren que la incorporación de innovaciones digitales reduce errores humanos, mejora la coordinación interáreas, acorta los tiempos de aprobación y refuerza la transparencia. Se concluye que el modelo propuesto constituye una estrategia replicable para optimizar procesos de adquisiciones menores en entidades públicas, incrementando eficiencia, sostenibilidad y confianza institucional.

Palabras clave: Compras públicas; Innovación tecnológica; Administración pública; Digitalización; Eficiencia organizacional.

---

#### **Jackie Priscila Roman Guerrero**

Universidad Católica de Cuenca | Cuenca | Ecuador | Jackie.roman.75@est.ucacue.edu.ec  
<https://orcid.org/0009-0005-6340-6715>

#### **Guido Olivier Erazo Alvarez**

Universidad Católica de Cuenca | Cuenca | Ecuador | oerazo@ucacue.edu.ec  
<https://orcid.org/0000-0002-2494-0967>

#### **Juan Carlos Ortega Castro**

Universidad Católica de Cuenca | Cuenca | Ecuador | jcortegac@ucacue.edu.ec  
<https://orcid.org/0000-0001-6496-4325>

## Abstract

This research analyzes the inefficiencies of the small-scale procurement system of a municipal public company that provides telecommunications, drinking water, sewerage, and sanitation services. The central problem is related to the CGWEB module, an administrative and financial management platform used to process requisitions, purchase orders, and budget control, whose procedures present delays, duplication of manual tasks, data entry errors, and limited interdepartmental integration, all of which affect institutional efficiency. The objective of the study was to propose an optimization model that combines technological and administrative innovations aimed at digitalization, automation, and monitoring of the procurement system. The methodology adopted a mixed approach, which included documentary analysis, surveys applied to 81 employees from different areas of the institution, and semi-structured interviews with internal leaders. The results show that the main problems perceived are insufficient training, scarce feedback on requests, and the urgent need to automate processes and generate real-time reports. Preliminary findings suggest that the incorporation of digital innovations reduces human errors, improves interdepartmental coordination, shortens approval times, and strengthens transparency. It is concluded that the proposed model constitutes a replicable strategy to optimize small-scale procurement processes in public entities, increasing efficiency, sustainability, and institutional trust.

Keywords: Public procurement; Technological innovation; Public administration; Digitalization; Organizational efficiency.

## Introducción

Las adquisiciones públicas constituyen un componente estratégico en la gestión de recursos del Estado, al garantizar la provisión oportuna y eficiente de bienes y servicios. Diversos estudios en América Latina han señalado que la ausencia de plataformas tecnológicas integradas genera retrasos, errores administrativos y disminución de la eficacia organizacional (Cedillo et al., 2021). En este sentido, la digitalización aplicada a la gestión pública no solo optimiza recursos, sino que también fortalece la trazabilidad y la transparencia de los procesos (Acosta y Carrillo, 2020).

En Ecuador, las adquisiciones de ínfima cuantía representan un procedimiento administrativo simplificado y de bajo monto. Sin embargo, la aparente simplicidad de este mecanismo encubre ineficiencias relevantes, pues al no disponer de sistemas automatizados, los trámites se desarrollan de forma lenta, manual y con alta propensión a errores (Project Management Institute [PMI], 2021).

En Ecuador, el régimen de adquisiciones de ínfima cuantía se encuentra regulado por la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCP), su Reglamento General y las resoluciones emitidas por el Servicio Nacional de Contratación Pública (SERCOP) (Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública [LOSNCP], 2025; Reglamento General a la LOSNCP, 2022; Servicio Nacional de Contratación Pública [SERCOP], 2018). Este procedimiento está destinado a contrataciones menores, con un límite máximo de USD 10.000 por contrato tras la reforma de 2025, y se caracteriza por su simplicidad administrativa al permitir adjudicaciones directas (Ley Orgánica de Integridad Pública, 2025).

No obstante, la normativa establece restricciones claras: no puede emplearse para consultorías, ni para bienes incluidos en el Catálogo Electrónico, y prohíbe el fraccionamiento de contratos

para evadir procesos competitivos. Estas disposiciones buscan equilibrar la agilidad administrativa con la transparencia y la eficiencia en el uso de recursos públicos. La literatura especializada subraya que la innovación tecnológica constituye un motor de competitividad institucional y que la digitalización permite rediseñar procesos para reducir costos y tiempos sin comprometer la calidad del servicio (Tidd y Bessant, 2021; Hammer, 2021).

En esta empresa, el módulo CGWEB ha sido utilizado desde 2020 para gestionar adquisiciones de ínfima cuantía. Sin embargo, los resultados de la encuesta aplicada a 81 funcionarios evidencian que el sistema presenta lentitud en los procesos (25,9 %), escasa retroalimentación sobre solicitudes (29,6 %), errores en la carga de información (12,4 %) y limitada integración interáreas (12,4 %). A ello se suma que la capacitación es percibida como parcial (40 %) o insuficiente (36,3 %), lo que limita la adopción de innovaciones. Estas deficiencias han generado un impacto negativo en la agilidad institucional y en la satisfacción de los usuarios internos.

En este contexto, surge la necesidad de rediseñar el sistema de adquisiciones de ínfima cuantía mediante un modelo de optimización que combine innovaciones tecnológicas y administrativas. El objetivo de este artículo es formular dicho modelo para la empresa, integrando la digitalización documental, la automatización de procesos repetitivos y el uso de indicadores de desempeño. Con ello, se busca reducir errores humanos, agilizar los tiempos de ejecución y fortalecer la transparencia institucional, alineando la gestión con las tendencias internacionales de modernización en el sector público.

## Metodología

La investigación adoptó un enfoque mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos con el fin de obtener una visión integral del fenómeno. Este enfoque permite integrar datos objetivos y percepciones subjetivas, fortaleciendo la validez de los hallazgos (Creswell y Creswell, 2017). El diseño corresponde a un estudio de caso, aplicado al contexto específico la empresa, lo cual resulta apropiado para comprender procesos institucionales en profundidad (Yin, 2009).

La recolección de datos se realizó mediante:

- Encuestas aplicadas a 81 funcionarios de diferentes áreas de la empresa, seleccionados de una población de 80 personas, con un nivel de confianza del 95 % y un margen de error del 5 %. El cuestionario estuvo estructurado en tres secciones: (i) uso del sistema CGWEB, (ii) identificación de problemas y (iii) propuestas de mejora.
- Entrevistas semiestructuradas a líderes de área, diseñadas para profundizar en las percepciones sobre la efectividad del sistema y las posibilidades de innovación.
- Análisis documental de la normativa vigente, que incluyó la revisión de la LOSNCP, su Reglamento General y las resoluciones emitidas por el SERCOP sobre adquisiciones de ínfima cuantía. Asimismo, se examinaron los registros institucionales obligatorios, como

el Registro Único de Proveedores (RUP) y el portal de Compras Públicas (SOCE), a través de los cuales se publican y trazan estas contrataciones. En el caso la empresa, se analizó también el sistema CGWEB, plataforma administrativa interna utilizada para gestionar requisiciones, órdenes de compra y reportes presupuestarios, lo que permitió contrastar la normativa nacional con la práctica institucional (LOSNCP, 2025; Reglamento General a la LOSNCP, 2022; SERCOP, 2018; SERCOP, 2023; Empresa Pública ETAPA EP, 2023).

El procesamiento de datos se apoyó en estadística descriptiva, útil para cuantificar patrones de uso, problemas recurrentes y propuestas de mejora, y en análisis de contenido, que permitió organizar y clasificar respuestas cualitativas en torno a ejes temáticos como digitalización, automatización y gestión administrativa (Hiatt, 2019). Además, se consideró la relación entre automatización y eficiencia organizacional como referente teórico de interpretación (Davenport, 2020).

La integración de ambas técnicas fortalece la triangulación metodológica, permitiendo no solo medir resultados cuantitativos, sino también interpretar percepciones institucionales sobre la gestión de adquisiciones, lo que ofrece una base sólida para la formulación de un modelo de optimización aplicables a entidades pública

## Resultados

### Datos generales de los participantes

Se encuestó a 81 funcionarios de la empresa pertenecientes a distintas áreas, como Agua Potable, Telecomunicaciones, Administrativo, Financiero y Bodega, entre otras. La mayoría se desempeña en cargos operativos y administrativos vinculados directamente con la gestión de adquisiciones de ínfima cuantía. La Tabla 1 presenta la distribución de los participantes según su área de trabajo, destacando la mayor representación de los departamentos administrativos y de telecomunicaciones.

Tabla 1. Distribución de participantes por área de trabajo

Área	Frecuencia	Porcentaje (%)
Administrativo	18	22.22 %
Telecomunicaciones	11	13.58 %
Agua Potable	8	9.88 %
Talento Humano	8	9.88 %
Otros	7	8.64 %
Comercial	7	8.64 %
Bodega General	5	6.17 %
Financiero	4	4.94 %
Gestión Ambiental	3	3.7 %
Tecnologías de la Información	3	3.7 %
Jurídico	3	3.7 %
Secretaría General	2	2.47 %

Área	Frecuencia	Porcentaje (%)
Salud	1	1.23 %
Planificación	1	1.23 %
Total	81	100.0 %

Fuente: elaboración propia  
Figura 1. Distribución de participantes por área



Fuente: elaboración propia

## Uso del sistema CGWEB

En cuanto al uso del sistema CGWEB, el 26,6 % de los encuestados señaló emplearlo de forma diaria o semanal, mientras que un 39,2 % lo utiliza de manera ocasional y un 34,2 % de manera mensual. Respecto a la percepción de facilidad de uso, el sistema fue calificado como “muy fácil” o “fácil” por el 26,3 % de los participantes, “regular” por el 47,5 %, y “difícil” o “muy difícil” por otro 26,3 %.

En relación con la capacitación recibida, apenas un 7,5 % la consideró suficiente, un 40 % parcial y un 16,3 % ninguna, lo que evidencia limitaciones en la formación. Los resultados sobre la frecuencia de uso, la percepción de facilidad y la capacitación se resumen en las Tablas 2, 3 y 4, respectivamente, mientras que en la Figura 1 se observa de manera gráfica la percepción de facilidad, donde predomina una valoración regular seguida de apreciaciones de dificultad.

Tabla 2. Frecuencia de uso del sistema

Frecuencia de uso	Cantidad	Porcentaje (%)
Ocasional	31	39.24 %
Mensual	27	34.18 %
Diario	13	16.46 %

Frecuencia de uso	Cantidad	Porcentaje (%)
Semanal	8	10.13 %
Total	79	100.0 %

Fuente: elaboración propia

Tabla 3. Percepción de facilidad de uso

Percepción de uso	Cantidad	Porcentaje (%)
Regular	38	47.5 %
Difícil	19	23.75 %
Fácil	18	22.5 %
Muy fácil	3	3.75 %
Muy difícil	2	2.5 %
Total	80	100.0 %

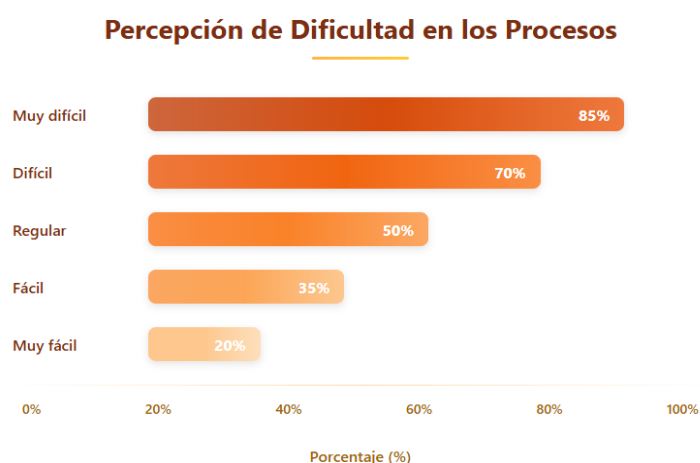
Fuente: elaboración propia

Tabla 4. Evaluación de la capacitación recibida

Evaluación de la capacitación	Cantidad	Porcentaje (%)
Parcial	32	40.0 %
Insuficiente	29	36.25 %
Ninguna	13	16.25 %
Suficiente	6	7.5 %
Total	80	100.0 %

Fuente: elaboración propia

Figura 2. Percepción de facilidad de uso



Fuente: elaboración propia

### Identificación de problemas en el sistema actual

Los principales problemas reportados por los participantes se relacionan con la escasa retroalimentación sobre solicitudes (29,6 %), la lentitud en los procesos (25,9 %), los procesos manua-

les repetitivos (14,8 %), así como los errores en la carga de información y la falta de integración entre áreas, ambos con un 12,4 %. En cuanto a la frecuencia de errores o inconvenientes, un 21,5 % indicó que ocurren de manera muy frecuente o frecuente, mientras que el 51,9 % señaló que se presentan ocasionalmente o rara vez. Las dificultades identificadas se presentan en la Tabla 5, mientras que la frecuencia con que se registran errores en el proceso se resume en la Tabla 6.

Tabla 5. Principales dificultades reportadas (respuestas múltiples)

Dificultad	Cantidad	Porcentaje (%)
Lentitud en los procesos	21	25.93 %
Errores en la carga de información	10	12.35 %
Falta de integración entre áreas	10	12.35 %
Procesos manuales repetitivos	12	14.81 %
Escasa retroalimentación sobre solicitudes	24	29.63 %

Fuente: elaboración propia

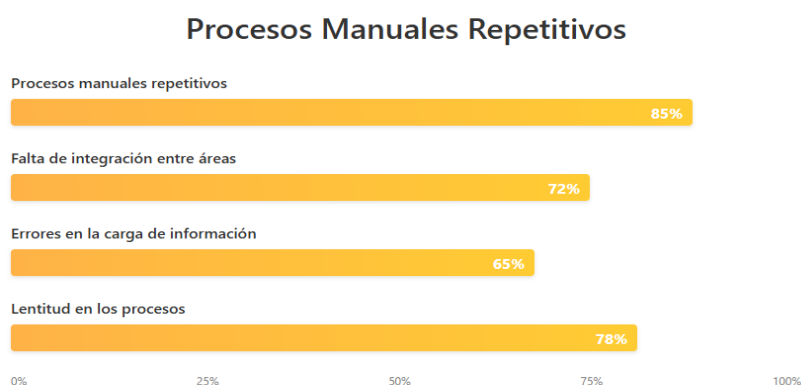
Tabla 6. Frecuencia de errores en el proceso de adquisiciones

Frecuencia de errores	Cantidad	Porcentaje (%)
Ocasionales	41	51.9 %
Raros	18	22.78 %
Frecuentes	16	20.25 %
Nunca	3	3.8 %
Muy frecuentes	1	1.27 %
Total	79	100.0 %

Fuente: elaboración propia

La Figura 2 muestra el ranking de las principales dificultades reportadas por los encuestados, destacando la escasa retroalimentación sobre solicitudes y la lentitud en los procesos como los problemas más frecuentes

Figura 3. Ranking de principales dificultades



Fuente: elaboración propia

Al describir las dificultades percibidas, se evidencia que varias de ellas están directamente relacionadas con las obligaciones normativas. Por ejemplo, la duplicidad de tareas manuales y la falta de integración interáreas se explican en parte por la ausencia de conexión automática entre CGWEB y el portal SOCE del SERCOP, lo que obliga a realizar registros paralelos y aumenta la probabilidad de errores. Asimismo, la escasa retroalimentación sobre solicitudes se vincula con el hecho de que la normativa exige publicar las adquisiciones de ínfima cuantía en el portal oficial, pero en la práctica los usuarios internos desconocen o no acceden oportunamente a dicha información (Empresa Pública ETAPA EP, 2023); (SERCOP, 2023).

### Propuestas de mejora

Entre las opciones de mejora, los participantes valoraron especialmente la capacitación continua del personal (32,1 %), seguida de la reducción de tiempos de aprobación (14,8 %), la automatización de procesos repetitivos (13,6 %), los reportes y seguimiento en tiempo real (12,4 %) y la integración tecnológica con otras áreas (11,1 %). En cuanto a la percepción sobre la necesidad de innovación tecnológica, un 53,1 % consideró que debe implementarse de manera urgente, mientras que el 44,4 % la ubicó a mediano plazo y ninguno de los encuestados la consideró innecesaria. Las principales mejoras priorizadas se presentan en la Tabla 7, mientras que la urgencia de la innovación tecnológica se resume en la Tabla 8. En la Figura 3 se representa la percepción de los participantes respecto a la necesidad de innovación tecnológica, donde más de la mitad considera que debe implementarse de manera urgente

Tabla 7. Mejoras priorizadas por los participantes

Mejora priorizada	Cantidad	Porcentaje (%)
Automatización de procesos repetitivos	11	13.58 %
Integración tecnológica con otras áreas	9	11.11 %
Capacitación continua al personal	26	32.1 %
Reducción de tiempos de aprobación	12	14.81 %
Reportes y seguimiento en tiempo real	10	12.35 %
Alertas automáticas	0	0.0 %
Otros	14	17.28 %

Fuente: elaboración propia

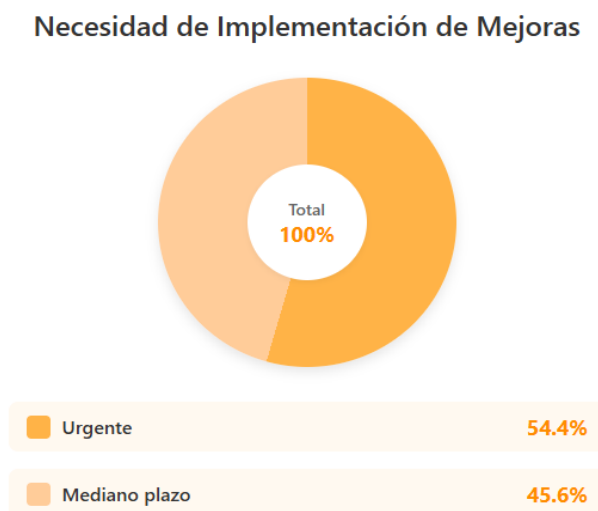
Tabla 8. Percepción sobre la necesidad de innovación tecnológica

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí, de manera urgente	43	53.09 %
Sí, a mediano plazo	36	44.44 %
No es necesario	0	0.0 %
Total	79	100.0 %

Fuente: elaboración propia



Figura 4. Percepción sobre la necesidad de innovación tecnológica



Fuente: elaboración propia

En cuanto a las propuestas de mejora, la automatización de procesos repetitivos y la generación de reportes en tiempo real coinciden con la necesidad de cumplir de manera más eficiente la obligación de registrar cada orden de compra en el sistema nacional de contratación. Esto refuerza la idea de que la innovación tecnológica no solo responde a necesidades operativas, sino también a exigencias legales de transparencia y trazabilidad.

### Sugerencias adicionales

El análisis de las respuestas abiertas evidencia que la capacitación es la tendencia más reiterada, mencionada en distintas formas por una gran parte de los encuestados, quienes resaltan la necesidad de programas continuos y prácticos para mejorar el manejo del sistema. Otro grupo de aportes se centró en la agilización de procesos, sugiriendo la reducción de pasos y la eliminación de etapas innecesarias.

También aparecieron comentarios relacionados con mejoras técnicas del sistema, como hacerlo más amigable, incorporar módulos adicionales e integrar mejor la información. Asimismo, se identificaron observaciones sobre la atención y seguimiento de solicitudes, solicitando respuestas más rápidas y claras.

Finalmente, hubo un conjunto menor de respuestas sin propuestas específicas o genéricas, clasificadas como otros. Estos hallazgos permiten concluir que la tendencia principal apunta a la necesidad de reforzar la capacitación del personal y, en paralelo, a simplificar y optimizar el funcionamiento técnico del sistema.

## Discusión

Los resultados de la encuesta aplicada al personal la empresa confirma que el sistema de adquisiciones de ínfima cuantía presenta debilidades estructurales que afectan su eficiencia. Entre las principales dificultades destacan la lentitud en los procesos (25,9 %), la escasa retroalimentación sobre solicitudes (29,6 %) y la presencia de errores en la carga de información (12,4 %), además de la limitada integración interáreas (12,4 %). Estos hallazgos coinciden con lo señalado por Cedillo et al. (2021), quienes identifican que la falta de plataformas digitales integradas incrementa la ineficiencia en los gobiernos locales.

En este contexto, los resultados refuerzan la necesidad de avanzar hacia la automatización y digitalización de procesos, ya que un 13,6 % de los encuestados priorizó la automatización de tareas repetitivas y un 12,4 % demandó reportes en tiempo real. Esto concuerda con lo planteado por Acosta y Carrillo (2020), quienes destacan que la digitalización en tiempo real no solo agiliza procesos, sino que fortalece la trazabilidad y el control institucional.

Un aspecto relevante es que la publicación obligatoria de las contrataciones en el portal SOCE y en los portales de transparencia institucional constituye un requisito normativo que garantiza la trazabilidad de las adquisiciones de ínfima cuantía. Sin embargo, su eficacia depende de la capacidad del personal para gestionar los sistemas electrónicos y evitar retrasos en el registro.

En este sentido, la capacitación continua no solo responde a una necesidad interna de la empresa, sino también a una condición indispensable para cumplir con los estándares de legalidad y control. Además, la reciente reforma que vuelve obligatoria la inscripción de todos los proveedores en el RUP plantea un reto adicional de adaptación para la institución, al tiempo que fortalece la confiabilidad de las contrataciones (LOSNC, 2025; Reglamento General a la LOSNC, 2022; Empresa Pública ETAPA EP, 2023; Ley Orgánica de Integridad Pública, 2025).

Otro aspecto crítico es la capacitación. Solo un 7,5 % consideró suficiente la formación recibida, mientras que el 40 % la calificó como parcial y el 36,3 % como insuficiente. Estos resultados se alinean con lo planteado por Hiatt (2019), quien sostiene que la gestión del cambio organizacional depende de programas formativos adecuados que reduzcan la resistencia a nuevas herramientas. De hecho, el análisis cualitativo de las sugerencias abiertas refuerza esta tendencia, pues la mayoría de los comentarios giran en torno a la necesidad de capacitaciones regulares e instructivos prácticos.

En cuanto a la percepción sobre la innovación tecnológica, más de la mitad de los encuestados (53,1 %) considera que su implementación es urgente, mientras que un 44,4 % la ve necesaria a mediano plazo. Esto respalda la premisa del Project Management Institute (PMI, 2021), respecto a que los proyectos públicos requieren sistemas automatizados y marcos adaptativos para garantizar sostenibilidad. En este sentido, las acciones inmediatas deberían enfocarse en la integración interáreas y la automatización de tareas repetitivas, reduciendo así los tiempos de aprobación y la dependencia de procesos manuales.

Finalmente, los resultados sugieren que la adopción de un sistema optimizado no solo tendría un impacto en la eficiencia operativa, sino también en la transparencia institucional y en la confianza de los usuarios internos. Parasuraman (2020), enfatiza que la satisfacción del usuario es un indicador clave del éxito en procesos de innovación. En este caso, la mejora del sistema contribuiría a una experiencia más ágil y confiable, con efectos positivos en la legitimidad del servicio público.

En síntesis, los hallazgos evidencian que la convergencia de innovaciones tecnológicas y administrativas en la empresa responde a las limitaciones actuales y es coherente con las tendencias internacionales en gestión pública. El reto principal radica en asegurar la sostenibilidad de los cambios mediante programas de capacitación continua, indicadores de desempeño claros y una cultura organizacional orientada a la mejora permanente.

## Conclusión

La investigación evidencia que el sistema de adquisiciones de ínfima cuantía en la empresa pública analizada requiere una transformación integral que articule innovaciones tecnológicas y administrativas. Los resultados de la encuesta aplicada muestran problemas recurrentes vinculados con la lentitud de los procesos, la escasa retroalimentación sobre solicitudes, la duplicidad de tareas manuales, la limitada integración interáreas y la capacitación insuficiente del personal.

En este marco, la adopción de un modelo de optimización que contemple la digitalización de documentos, la automatización de tareas repetitivas y el uso de indicadores de desempeño se perfila como una estrategia viable para reducir errores humanos, agilizar los tiempos de aprobación y reforzar la trazabilidad institucional. Estos cambios no solo impactarían en la eficiencia operativa de la empresa, sino que también contribuirían a fortalecer la transparencia y la confianza en la gestión pública.

El carácter replicable de la propuesta constituye un aporte adicional, dado que la metodología podría adaptarse a otras entidades públicas que enfrenten limitaciones similares en sus procesos de adquisiciones menores. Sin embargo, la sostenibilidad de estas mejoras dependerá de la implementación de programas permanentes de capacitación y de una adecuada gestión del cambio organizacional que facilite la adopción de las innovaciones.

El modelo propuesto no solo atiende las debilidades identificadas en el uso del sistema CGWEB, sino que se alinea con las disposiciones de la LOSNCP reformada y las resoluciones del SERCOP en materia de adquisiciones de ínfima cuantía. De esta manera, su carácter replicable se explica porque todas las entidades públicas del país deben regirse por los mismos principios y procedimientos, lo que permite transferir las lecciones aprendidas hacia otros organismos. En este contexto, la innovación tecnológica y administrativa se convierte en un mecanismo para garantizar no solo eficiencia interna, sino también el cumplimiento riguroso de las normas de transparencia y control en la contratación pública.

Como limitación, se reconoce que el estudio se circunscribe a un caso institucional específico, lo que hace necesario validar la propuesta en diferentes contextos para confirmar su aplicabilidad general. Futuras investigaciones podrían profundizar en comparaciones entre entidades públicas o incorporar métricas de costo-beneficio que evalúen el impacto económico de la digitalización en los procesos de adquisiciones.

En síntesis, el modelo propuesto constituye un aporte estratégico que alinea los procesos de adquisiciones de ínfima cuantía con las tendencias actuales de innovación tecnológica y administrativa, promoviendo mayor eficiencia, transparencia y sostenibilidad en la gestión de los recursos públicos

## Referencias

- Acosta, J., & Carrillo, P. (2020). Gestión pública digital: eficiencia y trazabilidad en instituciones estatales. *Revista Iberoamericana de Administración Pública*, 12(1), 1–15.
- Cedillo, M., Vélez, P., & Castro, L. (2021). La digitalización en los procesos de adquisiciones públicas en gobiernos locales: Estudio de caso del GAD de El Guabo. *Revista Científica de Administración Pública*, 9(2), 15–28.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. SAGE Publications.
- Davenport, T. H. (2020). Process automation and efficiency in organizations. *MIT Sloan Management Review*, 61(4), 45–53.
- Empresa Pública ETAPA EP. (2023). *Portal de Transparencia: Contratación Pública – Ínfima Cuantía*. <https://www.etapa.net.ec>
- Hammer, M. (2021). *Reengineering the corporation: A manifesto for business revolution*. HarperBusiness.
- Hiatt, J. (2019). *ADKAR: A model for change in business, government and our community*. Prosci Learning Center Publications.
- Parasuraman, A. (2020). Reflections on service quality and customer satisfaction research. *Journal of Retailing*, 96(1), 9–16.
- Project Management Institute. (2021). *A guide to the project management body of knowledge (PM-BOK® Guide)*. Project Management Institute.
- Registro Oficial del Ecuador. (2025). *Ley Orgánica de Integridad Pública. Suplemento 69*.
- Registro Oficial del Ecuador. (2025). *Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública*.
- Servicio Nacional de Contratación Pública. (2018). *Resolución Nro. 072-2018: Normativa para adquisiciones de ínfima cuantía*. SERCOP.
- Servicio Nacional de Contratación Pública. (2023). *Normativa de adquisiciones públicas en Ecuador*. SERCOP.
- Tidd, J., & Bessant, J. (2021). *Innovation and entrepreneurship*. Wiley.

Yin, R. K. (2009). *Case study research: Design and methods*. SAGE Publications.

## **Autores**

**Jackie Priscila Roman Guerrero.** Ingeniera comercial desempeño mis labores como servidora pública en la Empresa ETAPA EP y maestrante en el programa de Maestría en Administración de Empresas con mención en Dirección y Gestión de Proyectos.

**Guido Olivier Erazo Alvarez.** Docente de la Maestría en Administración de Empresas con mención en Dirección y Gestión de Proyectos de la Universidad Católica de Cuenca.

**Juan Carlos Ortega Castro.** Docente tutor, de la Maestría en Administración de Empresas con mención en Dirección y Gestión de Proyectos de la Universidad Católica de Cuenca.

## **Declaración**

Conflicto de interés

No tenemos ningún conflicto de interés que declarar.

Financiamiento

Sin ayuda financiera de partes externas a este artículo.

Nota

El artículo es original y no ha sido publicado previamente.