

ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

**MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**



Propuesta de mejora para la gestión de adquisiciones de equipos tecnológicos de la Empresa Pública Flota Petrolera Ecuatoriana, EP FLOPEC, Ecuador 2021

**Trabajo de Investigación
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en
Gestión de Tecnologías de la Información

Autores:

Bach. Ibarra Viera, Christian Ernesto
Bach. Murillo Condo, Kevin Ricardo

Docente Guía:

Mg. Moscoso Zegarra, Giomar Walter

TACNA - PERÚ

2022

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a mis padres y hermanos los cuales fueron un gran apoyo durante todo el transcurso del desarrollo de este proyecto de investigación, agradezco por los valores inculcados y por saberme corregir y motivar de manera constante hasta lograr el cumplimiento de mi meta como lo es hoy en día y sobre todo por su paciencia y cariño brindado.

Por su ejemplo de enseñanzas, educación y apoyo incondicional el que han hecho posible este logro.

Les agradezco a los maestros aquellos que marcaron cada etapa de mi camino universitario, a mi tutor Mg. Moscoso Cegarra, Giomar Walter por su gran apoyo y motivación brindada para la culminación de mis estudios profesionales y para la elaboración de este proyecto.

Kevin Ricardo Murillo Condo

Dedico la presente investigación con todo mi amor y aprecio a mis seres más amados, a mi pequeño hijo que es mi mayor alegría y bendición Christian Andrés Ibarra y mis padres Publio Ibarra y Victoria Viera ya que sin su inconmensurable apoyo nada de esto se hubiera conseguido, este logro es de ustedes.

Christian Ernesto Ibarra Viera

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a toda mi familia los cuales me brindaron apoyo incondicional y la paciencia durante el trascurso de mi carrera, así como también a la Escuela de Postgrados Newman y a todos los docentes que fueron mi apoyo y pilares guía para poder concluir con este proyecto de investigación y con esta etapa profesional.

Kevin Ricardo Murillo Condo

Agradezco a la Escuela de Postgrado Newman por haberme permitido abrir las puertas al conocimiento, a cada uno de los maestros de las distintas materias por transmitir sus experticias educativas. En especial nuestro tutor guía el Mg. Moscoso Cegarra, Giomar Walter por su personalizada tutela académica y gran apoyo científico en el desarrollo del presente trabajo de investigación, también agradecer a nuestro docente informante al Dr. Velarde Molina, Jehovanni Fabricio por su gentil aporte y comentarios para que se puedan cumplir los objetivos académicos e investigativos.

Christian Ernesto Ibarra Viera

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	- 3 -
AGRADECIMIENTOS	- 4 -
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	- 5 -
ÍNDICE DE TABLAS.....	- 9 -
ÍNDICE DE FIGURAS	- 11 -
RESUMEN.....	- 13 -
ABSTRACT	- 16 -
INTRODUCCIÓN.....	- 19 -
CAPÍTULO I ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	- 21 -
1.1 Título del tema.....	- 21 -
1.2 Planteamiento del Problema	- 21 -
1.3 Objetivos	- 23 -
1.3.1 Objetivo General.....	- 23 -
1.3.2 Objetivos Específicos.....	- 23 -
1.4 Justificación.....	- 24 -
1.4.1 Teórica.....	- 24 -
1.4.2 Metodológica.....	- 24 -
1.4.3 Práctica.....	- 25 -
1.5 Metodología.....	- 25 -
1.5.1 Enfoque de la investigación	- 25 -

1.5.2	Tipos de investigación	- 26 -
1.5.3	Técnicas e instrumentos	- 27 -
1.5.4	Población y muestra	- 30 -
1.5.5	Unidad de análisis.....	- 32 -
1.5.6	Levantamiento y procesamiento de la información	- 33 -
1.6	Alcances y limitaciones	- 34 -
1.6.1	Alcances	- 34 -
1.6.2	Limitaciones.....	- 35 -
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO		- 36 -
2.1	Conceptualización de la variable o tópicos clave	- 36 -
2.1.1	Gestión de Adquisiciones	- 36 -
2.1.2	Outsourcing.....	- 43 -
2.1.3	Industria Naviera.....	- 46 -
2.1.4	Plan de mejora.....	- 47 -
2.2	Importancia de la variable de estudio	- 47 -
2.3	Análisis comparativo.....	- 49 -
2.3.1	Presentación y análisis de resultados de investigaciones similares	- 52 -
2.4	Análisis critico.....	- 53 -
CAPITULO III MARCO REFERENCIAL		- 55 -
3.1.	Reseña histórica.....	- 55 -

3.1.1.	Razón Social.....	- 56 -
3.2.	Filosofía organizacional.....	- 56 -
3.2.1.	Políticas de la empresa.....	- 56 -
3.2.2.	Objetivo de la empresa	- 57 -
3.2.3.	Misión	- 58 -
3.2.4.	Visión	- 58 -
3.2.5.	Políticas	- 58 -
3.2.6.	Valores.....	- 59 -
3.3.	Diseño organizacional	- 59 -
3.3.1.	Presentación y explicación del organigrama de la Institución.....	- 59 -
3.4.	Productos y/o servicios.....	- 62 -
3.5.	Diagnóstico organizacional.....	- 65 -
3.5.1	Diagnostico FODA	- 66 -
3.5.2	Análisis FODA.....	- 67 -
CAPITULO IV RESULTADOS		- 72 -
4.1	Marco Metodológico	- 72 -
4.1.1	Tipo de Investigación	- 72 -
4.1.2	Técnicas	- 74 -
4.1.3	Instrumentos	- 75 -
4.2	Presentación de resultados	- 78 -

4.2.1	Diseño de la Guía de Entrevista	- 78 -
4.2.2	Diseño del Cuestionario	- 83 -
4.3	Diseño de la Propuesta de Mejora	- 104 -
4.3.1	Ventajas de la contratación de un Servicio Outsourcing	- 104 -
4.3.2	Conexión de la problemática con la propuesta de mejora del proceso de contratación de un outsourcing	- 106 -
4.4	Mecanismos de Control para las actividades de mejora propuestas	- 108 -
4.4.1	Análisis de los mecanismos de control	- 109 -
4.5	Estimación del costo - beneficio de la propuesta de mejora	- 112 -
4.5.1	Análisis del costo - beneficio	- 112 -
CAPÍTULO V SUGERENCIAS		- 115 -
CONCLUSIONES		- 119 -
BIBLIOGRAFÍA		- 121 -
ANEXOS		- 128 -
Anexo 1 Cuestionario		- 129 -
Anexo 2 Guía de entrevistas		- 132 -
Anexo 3 Modelo de Cuestionario resuelto		- 134 -
Anexo 4 Desarrollo de la Guía de Entrevista		- 137 -
Anexo 5 Evidencias de la guía de entrevista		- 144 -
Anexo 6 Validación del instrumento		- 149 -
Anexo 7 Validación del cuestionario		- 152 -

Anexo 8 Fotográficas de la empresa..... - 156 -

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Colaboradores del area de administracion que intervendran en el cuestionario . -
32 -

Tabla 2 Tipos de contratación, procedimientos y montos de contratación pública - 41 -

Tabla 3 Análisis Comparativo - 49 -

Tabla 4 FODA de la empresa FLOPEC E.P. - 67 -

Tabla 5 Muestra que intervendran en el cuestionario - 74 -

Tabla 6 Departamento encargado de adquisiciones - 84 -

Tabla 7 Persona experta en equipos tecnológicos - 85 -

Tabla 8 Gestión de adquisiciones de equipos tecnológicos - 86 -

Tabla 9 Posible contratación de un outsourcing - 87 -

Tabla 10 Conocimiento de un outsourcing - 88 -

Tabla 11 Existencia de servicios outsourcing - 89 -

Tabla 12 Opción de un outsourcing - 90 -

Tabla 13 Proceso de adquisición de equipos tecnologicos - 91 -

Tabla 14 Experto en adquisición de equipos tecnológicos - 92 -

Tabla 15 Mantenimiento equipos tecnológicos - 93 -

Tabla 16 Proceso capacitación personal equipos tecnológicos - 94 -

Tabla 17 Frecuencia de mantenimiento - 95 -

Tabla 18 Proceso de control uso equipos tecnológicos - 96 -

Tabla 19 Problema consecución de repuestos - 97 -

Tabla 20 Reposición de equipos tecnológicos..... - 98 -

Tabla 21 Mecanismos de Control de las actividades de mejora propuestas - 108 -

Tabla 22 Estimación del Costo & beneficio de la Propuesta de Mejora - 112 -

Tabla 23 Desarrollo de la guía de entrevista - 137 -

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura1 Valores de la empresa Publica Flota Petrolera Ecuatoriana, EP FLOPEC ..	- 59 -
Figura2 Diseño Organizacional EP FLOPEC	- 61 -
Figura3 Buque Tanque Zamora.....	- 62 -
Figura4 Buque Tanque Zamura.....	- 63 -
Figura5 Buque Tanque Santiago.....	- 63 -
Figura6 Buque Tanque Aztec.....	- 64 -
Figura7 Buque Tanque Pichincha	- 64 -
Figura 8 Conocimiento en tecnología area de adquisiciones	- 84 -
Figura 9 Persona experta en equipos tecnológicos.....	- 85 -
Figura 10 Gestión de adquisiciones de equipos tecnológicos	- 86 -
Figura 11 Posible contratacion de un outsourcing.....	- 87 -
Figura 12 Conocimiento de un outsourcing	- 88 -
Figura 13 Existencia de servicios de outsourcing.....	- 89 -
Figura 14 Opción de un outsourcing.....	- 90 -
Figura 15 Proceso de adquisición de equipos tecnológicos	- 91 -
Figura 16 Experto en adquisición de equipos tecnológicos.....	- 92 -
Figura 17 Mantenimiento de equipos tecnológicos.....	- 93 -
Figura 18 Proceso de capacitación personal de equipos tecnológicos	- 94 -
Figura 19 Frecuencia de mantenimiento	- 95 -
Figura 20 Proceso de control uso de equipos tecnológicos	- 96 -
Figura21 Problema de consecución de repuestos.....	- 97 -
Figura 22 Reposición de equipos tecnológicos	- 98 -

Figura 23 Propuesta de mejora de la empresa.....	- 105 -
Figura 24 Logotipo de EP FLOPEC.....	- 156 -
Figura 25 Imagen lateral de EP FLOPEC.....	- 156 -
Figura 26 Imagen frontal de EP FLOPEC	- 157 -
Figura 27 Imagen inferior de EP FLOPEC	- 157 -
Figura 28 Imagen trasera de EP FLOPEC	- 158 -
Figura 29 Proa BT-Pichincha de EP FLOPEC.....	- 158 -
Figura 30 Buque BT-Aztec de EP FLOPEC	- 159 -
Figura 31 Visita a las instalaciones del Buque BT-Pichincha de EP FLOPEC	- 159 -

RESUMEN

Los sistemas de contratación de outsourcing son de mucha ayuda para el completo desarrollo y gestión de las empresas, sean cual sean estas (públicas o privadas, grandes o pequeñas) entonces el actual investigativo nombrado como una propuesta de mejora para la gestión de adquisiciones de equipos tecnológicos de la Empresa Pública Flota Petrolera Ecuatoriana, EP FLOPEC en el Ecuador año 2021, que es una empresa naviera ecuatoriana de tráfico internacional, que fue fundada en marzo de 1973, y cuya sede se localiza en la provincia de Esmeraldas, la empresa se dedicada a la actividad económica de transporte de petróleo.

El objetivo principal del presente trabajo investigativo es diseñar una propuesta de mejora el proceso de contratación de un outsourcing que se encargue de la gestión de adquisiciones de equipos tecnológicos de la empresa objeto de estudio, con el que se pretende mejorar el proceso contratación y adquisición de los equipos impresión, copiado y escaneado, así como implementar una estrategia para mejorar dichos servicios.

Para cumplir con lo establecido se aplicó el servicio de outsourcing, a través de la cual la empresa objeto de estudio, se podrá obtener los equipos tecnológicos que requiere para evitar el retraso a paralización de sus actividades productivas. Con la implementación de esta modalidad de trabajo en el plan de mejora permitirá obtener no solo la adquisición de las tecnologías de impresión, copiado y escaneado, sino también que la empresa proveedora realice un seguimiento y mantenimiento de los equipos para que se optimice el uso de estos, la calidad del trabajo y la reducción de costos en la empresa.

Mediante las herramientas de F.O.D.A y MEFI se identificó que la propuesta de mejora basado en la contratación del servicio de outsourcing especializado en el suministro de equipos de impresión, copiado y escaneado de documentos para la empresa objeto de estudio, permitió optimizar recursos tanto económicos como administrativos para la empresa.

La propuesta de mejora de la empresa objeto de estudio, en donde se intentará mejorar el proceso contratación y adquisición de los equipos impresión, copiado y escaneado y de esta forma mejorar su área de adquisiciones de equipos de impresión mediante un outsourcing se desarrollará mediante el uso del siguiente esquema:

En el capítulo I, se plantearán los elementos relacionados con los antecedentes del estudio, donde se tratará el título del tema, el planteamiento del problema, los objetivos de estudio tanto general como específicos, las justificaciones, las metodologías y finalmente las definiciones con los alcances y limitaciones.

En el capítulo II, planteado como Marco Teórico se abordará el análisis de la investigación, la conceptualización de los tópicos y variables de estudio de la empresa objeto de estudio, se determinará también la importancia y los modelos de las variables relacionadas con el tema de investigación, así como el análisis comparativo y crítico de las variables de estudio.

En el capítulo III, denominado como Marco Referencial se plantean los aspectos relacionados a la reseña histórica de la empresa, al igual que su filosofía organizacional y diseño organizacional del tema de la investigación, para continuar con el apartado de

los productos y/o servicios que ofrece la empresa objeto de estudio, para finalmente concluirlo con el diagnóstico organizacional.

En el capítulo IV, llamado Resultados se aborda los aspectos más importantes ya que se entiende que en este capítulo se incluirán los principales hallazgos del trabajo de investigación, referentes al diagnóstico situacional de la empresa, para proceder a diseñar el plan de mejora que se propone en el proyecto investigativo, continuado con los mecanismos de control y finalmente estableciendo análisis costo/beneficio de la implementación de la propuesta.

En el capítulo V, planteado como Sugerencias se redactan las conclusiones y recomendaciones del estudio, se establecerá la bibliografía utilizada en la construcción de la investigación, para finalizar con los respectivos anexos de esta investigación.

ABSTRACT

The present research work called Proposal of improvement for the management of acquisitions of technological equipment of the Public Company Flota Petrolera Ecuatoriana, EP FLOPEC in Ecuador in 2021, which is an Ecuadorian shipping company of international traffic, which was founded in March 1973, and whose headquarters are located in the province of Esmeraldas, the company is dedicated to the economic activity of oil transportation.

The main objective of this investigative work is to design an improvement proposal for the management of acquisitions of technological equipment of the Public Company Flota Petrolera Ecuatoriana, EP FLOPEC with which it is intended to know the contracting and acquisition process of printing, copying and scanning equipment, as well as implement a strategy to improve said services.

To comply with the established, the outsourcing service was applied, through which the Public Company Flota Petrolera Ecuatoriana, EP FLOPEC will be able to obtain the technological equipment it requires to avoid the delay to the stoppage of its productive activities. In this way, with the implementation of this work modality in the improvement plan, it will allow obtaining not only the acquisition of printing, copying and scanning technologies, but also for the supplier company to monitor and maintain the equipment so that this way to optimize the use of these, the quality of work and the reduction of costs in the company.

Through the SWOT and MEFI tools, it was identified that the improvement proposal based on the contracting of the outsourcing service specialized in the supply of printing, copying and scanning equipment for the Public Company Flota Petrolera Ecuatoriana, EP FLOPEC allowed to optimize resources both economic and administrative for the company.

In accordance with the aforementioned, the proposal to improve the Public Company Flota Petrolera Ecuatoriana, EP FLOPEC. where it will try to improve its area of acquisitions of printing equipment through outsourcing will be developed as follows:

In chapter I, the elements related to the background of the study will be presented, where the title of the topic, the problem statement, the general and specific study objectives, the justifications, the methodologies and finally the definitions with the scope will be discussed. and limitations.

In chapter II, proposed as a Theoretical Framework, the analysis of the research, the conceptualization of the topics and study variables of the Public Company Flota Petrolera Ecuatoriana, EP FLOPEC, will also be determined the importance and models of the variables related to the research topic, as well as the comparative and critical analysis of the study variables.

In chapter III, called the Reference Framework, the aspects related to the historical review of the company are established, as well as its organizational philosophy and organizational design of the research topic, to continue with the section of the products

and / or services that offers the Public Company Flota Petrolera Ecuatoriana, EP FLOPEC to finally conclude it with the organizational diagnosis.

In chapter IV, called Results, the most important aspects are addressed since it is understood that the chapter will include the main findings of the research work, referring to the situational diagnosis of the company, to proceed to design the improvement plan that is proposed in the research project, continued with the control mechanisms and finally establishing a cost - benefit analysis of the implementation of the proposal.

In chapter V, proposed as Suggestions, the conclusions and recommendations of the study are written, in the same way the bibliography used in the construction of the investigation will be established, to end with the respective annexes of this investigation.

INTRODUCCIÓN

El proyecto tuvo como objeto el estudio a la Empresa Pública Flota Petrolera Ecuatoriana, EP FLOPEC, ubicada en la ciudad de Esmeraldas y cuya propuesta se centró en diseñar un plan de mejora para el proceso de adquisiciones de equipos tecnológicos de la empresa, mediante la posible contratación de un outsourcing especializado en impresión, con el fin de mejorar los procesos y actividades en las diferentes áreas de la organización y reducir los costos destinados a estos insumos.

Actualmente la empresa objeto de estudio, es líder en el campo de transporte marítimo de crudo y sus derivados, logrando consolidarse como una de las mejores en América Latina, no obstante, a través de un diagnóstico realizado al departamento de tecnología de la empresa se ha determinado que cuenta con equipos de impresión, copiado y escaneado que no se adaptan a sus necesidades y requerimientos de sus actividades productivas, lo que principalmente ha traído demoras en el cumplimiento de la entrega de la documentación física por parte del departamento administrativo a las demás áreas.

Y aún más la demora en el mantenimiento correctivo, preventivo y programado de estos equipos de impresión ha generado pérdidas económicas a la empresa objeto de estudio, y esto sumando a los niveles de impresión a gran escala que maneja la mencionada entidad pública ha generado un cuello de botella que impide que se tenga disponibilidad inmediata en estos equipos de impresión.

La investigación a través de la aplicación de conocimientos de tecnologías de la información y también en gestión empresarial, pretende que la empresa objeto de estudio, pueda elaborar e implementar un plan de mejora, mediante el método del outsourcing para contratar los servicios de una empresa especializada que le facilite la adquisición de nuevos equipos tecnológicos, así como el apoyo en los temas de manejo y mantenimiento de los mismos, y mejorar y acelerar los procesos dentro de la empresa y disminuir los gastos destinados a la reparación y compra de repuestos e insumos de impresión nuevos.

La empresa Pública Flota Petrolera Ecuatoriana, EP FLOPEC no tiene un proceso claro para realizar una contratación bajo la figura de un outsourcing, lo que ha impedido a la empresa poder mejorar alguna áreas que bien se podrían mejorar contratando a personas especializadas de ciertas áreas en ciertos procesos que permitirían agilizar las gestiones de la empresa, y sin necesidad de tenerlos bajo relación de dependencia en la nómina de la empresa, sino bajo un contrato de un tercero (outsourcing), lo que generaría varios beneficios entre ellos como se lo ha mencionado con anterioridad es la ejecución de acciones de mejora necesarias para la empresa sin la necesidad de contar con personal bajo la nómina de la empresa, otra ventaja que traería la contratación de un outsourcing es el valor por esta adquisición temporal o parcial ya que es un valor relativamente más económico que si se estuviera contratando a personal de planta para mitigar las falencias de la empresa.

CAPÍTULO I ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

1.1 Título del tema

Propuesta de mejora para la gestión de adquisiciones de equipos tecnológicos de la Empresa Pública Flota Petrolera Ecuatoriana, EP FLOPEC Ecuador 2021.

1.2 Planteamiento del Problema

La Empresa Pública Flota Petrolera Ecuatoriana, EP FLOPEC es una empresa global de transporte de petróleo y de derivados, responsable de llevar el 70% del crudo que exporta el Ecuador y además presta este servicio a un grupo de relevantes empresas transnacionales, se ha podido observar mediante un diagnóstico general realizado a la Gerencia de Tecnología Informática que las adquisiciones de equipos de impresión multifunción de alto rendimiento que se requieren, es verificado a través del catálogo electrónico del Servicio Nacional de Contratación Pública (SERCOP), evidenciando una problemática debido a que el catálogo electrónico no permite realizar las compras por marcas de equipos.

La empresa Pública Flota Petrolera Ecuatoriana, EP FLOPEC no tiene un proceso claro para realizar una contratación bajo la figura de un outsourcing, lo que ha impedido a la empresa poder mejorar alguna áreas que bien se podrían mejorar contratando a personas especializadas de ciertas áreas en ciertos procesos que permitirían agilizar las gestiones de la empresa, y sin necesidad de tenerlos bajo relación de dependencia en la nómina de la empresa, sino bajo un contrato de un tercero (outsourcing), lo que generaría

varios beneficios entre ellos como se lo ha mencionado con anterioridad es la ejecución de acciones de mejora necesarias para la empresa sin la necesidad de contar con personal bajo la nómina de la empresa, otra ventaja que traería la contratación de un outsourcing es el valor por esta adquisición temporal o parcial ya que es un valor relativamente más económico que si se estuviera contratando a personal de planta para mitigar las falencias de la empresa.

Por lo antes expuesto en esta investigación se pretenderá plasmar un correcto proceso para la contratación de un outsourcing, en este caso, un outsourcing especializado en copiado, impresión y digitalización de documentos que es el principal problema que cruza la empresa en estos momentos, mencionado problema en el área de Tecnologías de la Información y Comunicación perjudica la gestión de la empresa dado que no se termina comprando un equipo óptimo para las necesidades de la empresa debido a su alto costo de operación, elevados costos de mantenimientos preventivos, correctivos y adquisición de suministros, lo cual hace que ese activo se transforme en un problema a largo plazo, debido a este tipo de costos.

Adicionalmente, esta coyuntura ocasiona que se tenga que realizar procesos de mantenimiento y compra de suministros para los diferentes equipos de impresión multifunción, haciendo que esto se traduzca en costos elevados con lo que se garantice el correcto funcionamiento de los equipos mencionados. El presente proyecto de investigación busca diseñar una propuesta de mejora al proceso de contratación de un outsourcing especializado en impresión, copiado y escaneado, que permita de esta forma

poner a disposición equipos acordes a las necesidades de la empresa, logrando así la salvaguarda e integridad de los equipos adquiridos.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Diseñar una propuesta de mejora para la gestión de adquisiciones de equipos tecnológicos de la Empresa Pública Flota Petrolera Ecuatoriana, EP FLOPEC.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico del área de compras públicas con el fin de conocer el proceso de contratación y adquisición de equipos de impresión, copiado y escaneado para las diferentes áreas de la empresa.
- Diseñar una propuesta basada en la contratación del servicio de outsourcing especializado en el suministro de equipos de impresión, copiado y escaneado de documentos para la Empresa Pública Flota Petrolera Ecuatoriana, EP FLOPEC.
- Diseñar mecanismos de control para el seguimiento de la propuesta como herramienta de apoyo que nos permita validar y gestionar el correcto uso de los equipos adquiridos por medio del outsourcing.
- Realizar un análisis del costo/beneficio de la implementación de la propuesta de mejora de la Empresa Pública Flota Petrolera Ecuatoriana, EP FLOPEC.

1.4 Justificación

1.4.1 Teórica

La presente investigación se justifica, porque tiene el propósito de mejorar el rendimiento a través del seguimiento y mejora continua de los equipos de impresión, copiado y escaneado con el propósito de garantizar la calidad del servicio, es decir actualizarlas a las nuevas tecnologías haciendo que sean más productivas y eficientes ya que se estaría demostrando que unas máquinas más actualizadas permitirán que los usuarios puedan utilizarlas a sus necesidades de trabajo.

1.4.2 Metodológica

La presente investigación de la Empresa Pública Flota Petrolera Ecuatoriana, EP FLOPEC. desarrollo una metodología que posteriormente puede ser aplicada por otros estudios investigativos con respecto a al tema de propuesta de mejora de gestión de adquisiciones de equipos tecnológicos en otras empresas de similares servicios en territorio ecuatoriano.

Para lograr los objetivos planteados, se acude al uso de herramientas metodológicas como la encuesta para con ello conocer algunos factores tales como: grado de compromiso de los usuarios con la empresa, procesos de adquisición y cambio de suministros, toma de decisiones, identificación de las necesidades de los usuarios adaptados a las necesidades de la empresa, los resultados obtenidos se respaldan en base los datos originados a través de las técnicas de investigación utilizadas.

1.4.3 Práctica

La investigación cumple con su utilidad práctica, ya que mediante las conclusiones aportadas por la propuesta de mejora de gestión de adquisiciones de equipos tecnológicos por parte de la empresa objeto de estudio, se puede obtener un marco referencial de consulta tanto para empresas dedicadas a la misma actividad como para otras industrias de similar proceso productivo en el mercado nacional e internacional, puesto que el proyecto trata de generar una propuesta que permita la mejor utilización de los equipos tecnológicos que son adquiridos mediante el servicio outsourcing.

1.5 Metodología

El presente trabajo de investigación estará basado en el uso de métodos cualitativos y cuantitativos; cualitativos porque son más descriptivos que predictivos, y cuantitativos porque ayudan a analizar la evidencia recopilada, lo cual convierte al proyecto en una investigación de tipo mixto.

1.5.1 Enfoque de la investigación

Por la naturaleza del tema de estudio, el presente trabajo investigativo tiene un enfoque mixto que tal como lo define (Fernández, Baptista, & Hernández, 2017) “representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada” (pág. 546). El tipo de investigación mixta nos permite recolectar información

tanto cuantitativa como cualitativa, ya que al combinar ambos métodos estos se complementan dando como resultados la obtención de datos más precisos.

1.5.2 Tipos de investigación

1.5.2.1 Explicativa

Este tipo de investigación también denominada como casual, tiene como finalidad buscar el porqué del hecho o fenómeno de estudio, analizando sus relaciones de causas y efectos, permitiendo así comprobar o refutar la hipótesis planteada. La investigación que mayor ahonda en el campo de la realidad y cuyos resultados y conclusiones son de un nivel más profundo y por lo mismo producen mayores y mejores conocimientos respecto al proceso de gestión y mantenimiento de equipos tecnológicos.

1.5.2.2 Exploratoria

Citando a Morales (2012), en su documento manifiesta que: “Es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimiento” (Morales, 2012, pág. 06). Mediante este tipo de investigación se profundizará los conocimientos y datos relacionados con la investigación de la gestión de adquisición de equipos tecnológicos, debido a que el tema ha sido estudiado, y que para el caso de estudio se realizará en la empresa objeto de estudio.

1.5.2.3 Descriptiva

El diseño para usar en esta investigación es de tipo descriptivo, debido a que este estudio nos permite recolectar información en un solo momento, tiempo único, con el propósito de identificar y describir los aspectos que se deben tomar en cuenta al momento de adquirir equipos tecnológicos, así como también las características que se obtienen en las diferentes áreas debido al uso que les dan a los equipos.

1.5.3 Técnicas e instrumentos

1.5.3.1 Técnicas

1.5.3.1.1 La encuesta

Citado por López en coordinación con Galindo (1998) “La encuesta se ha convertido en una herramienta fundamental para el estudio de las relaciones sociales. Las organizaciones contemporáneas, políticas, económicas o sociales, utilizan esta técnica como un instrumento indispensable para conocer el comportamiento de sus grupos de interés” (López Romo, 1998). Para la presente investigación se desarrolló un cuestionario, mismo que tiene como objetivo recolectar información de informantes seleccionados.

1.5.3.1.2 La entrevista

Citando a la autora Folgueiras (2016) donde aborda acerca de la entrevista, manifiesta que “es una técnica de recogida de información que además de ser una de las estrategias utilizadas en procesos de investigación, tiene ya un valor en sí misma. Tanto si se elabora dentro de una investigación” (Folgueiras Bertomeu, 2016). Para la presente

investigación se desarrolló una guía de entrevista, misma que tiene como objetivo recolectar información de los Gerentes de la Empresa Pública Flota Petrolera Ecuatoriana EP FLOPEC.

1.5.3.2 Instrumento

1.5.3.2.1 Cuestionario

Se ha dado uso del cuestionario para tener un acercamiento con los trabajadores de las áreas administrativas de la empresa objeto de estudio, para determinar sus necesidades más a profundidad sobre los procesos de impresión y de los métodos y formas de contratación pública ya que son los colaboradores de la empresa que más interacción tienen con los antes mencionados procesos.

Debido a las coyunturas actuales ocasionado por la pandemia del Covid-19 se ha modificado muchas actividades y procedimientos laborales esto debido a las medias de confinamiento, lo que ha conllevado a que se realicen muchas actividades laborales por tele trabajo, y por estos motivos en el presente trabajo de investigación se lo realizará de manera virtual el cuestionario empleando la plataforma virtual de Google forms, dicha herramienta permite tener un repositorio virtual mediante un tiempo definido, como se lo ha mencionado antes este instrumento será direccionado a los trabajadores de las áreas administrativas de la empresa objeto del presente estudio.

1.5.3.2.2 Guía de entrevista

Para el levantamiento de información se hará uso de dos instrumentos para el levantamiento y análisis de la información de la empresa objeto de estudio, el primer instrumento en usar como ya se lo ha manifestado será un cuestionario que será aplicado a los usuarios de los equipos informáticos de las diferentes áreas administrativas de la empresa objeto del presente estudio, se hará del segundo instrumento que será una guía de entrevista, la cual estará dirigida a los funcionarios públicos (jefaturas) cuyo principal objetivo será el recolectar información de primera mano y así obtener mayor información al igual que criterios sobre la situación actual del área objeto del presente estudio con fin de entender el proceso de adquisición en la empresa objeto de estudio.

Para realizar las guías de entrevistas antes mencionadas se tomará en cuenta a las siguientes autoridades del área de la Empresa Pública Flota Petrolera Ecuatoriana, EP FLOPEC, mismos que tienen conocimientos generales sobre los procesos de adquisiciones al igual que los procesos de impresión en la empresa.

- *Gerencia General*
- *Gerencia de Gestión Integral*
- *Gerencia de Operaciones*
- *Gerencia de Tecnología Informática*
- *Gerencia de Planificación y Control de Gestión*

1.5.3.3 Herramientas

Para la presente investigación se empleará como herramienta para la identificación del problema que existe actualmente en la empresa objeto de estudio, la matriz denominada FODA, misma matriz que es de un gran uso para el análisis de la situación problemática de un área a un proceso determinado.

El análisis FODA es aplicable a cualquier tipo de empresa sin importar su tamaño o naturaleza, es una herramienta que favorece el desarrollo y ejecución de la planeación formal, es por eso que resulta conveniente que los responsables de las decisiones administrativas cuenten con un procedimiento para la elaboración de un diagnóstico situacional FODA, como el que aquí se sugiere, que facilita la toma de decisiones y el desarrollo de estrategias (Ramírez Rojas, 2002).

1.5.4 Población y muestra

1.5.4.1 Población

La población con la que se va a realizar la investigación son todos los funcionarios públicos de las áreas administrativas que estén en relación con los procesos de Contratación Pública (SERCOP) de la empresa objeto del presente estudio de acuerdo con la ley de transparencia publicada por la misma institución, correspondiente al mes de diciembre del 2020, los cuales son: Asistentes, Analistas, Especialistas de las distintas áreas de la empresa. Los colaboradores en total que trabajan en toda la empresa son un total de 374, pero como se lo había manifestado con anterioridad, solo se utilizará como

muestra para el presente estudio los funcionarios de áreas administrativas que estén en relación con los procesos de Contratación Pública (SERCOP).

La muestra que se considerará para el presente estudio asciende a la cantidad de 14 funcionarios que tienen participación directa el proceso de contratación pública, finalmente para dicha investigación se tomó una parte de la población de la empresa a nivel nacional como lo son: Esmeraldas, Quito, Guayaquil y La Libertad.

1.5.4.2 Muestra

1.5.4.2.1 Criterio de selección de la muestra

El criterio y selección de la muestra para el presente trabajo de investigación se utilizará como muestra a un total de 14 funcionarios, mismos que se han elegido por su participación en el área de Tecnologías de la Información y a su vez por tener conocimientos sobre los contratos en modalidad outsourcing, es decir, la muestra seleccionada para esta investigación son los profesionales administrativos de las áreas de Gerencia, servicios, adquisiciones, servicios varios, finanzas y de adquisiciones.

Mencionado criterio de selección de la muestra son los funcionarios administrativos que tienen participación directa el proceso de contratación pública, y al no tratarse de una muestra muy grande no se dará uso de ninguna fórmula, es decir, se utilizará la totalidad de los trabajadores del área de administración que tienen interacción directa con los procesos de contratación pública, se considera a estos colaboradores ya que, el presente trabajo de investigación pretende demostrar mejoras en la empresa

mediante la contratación de un outsourcing especializado en equipos de impresión, “a fin de lograr reducir la varianza de cada unidad de la media muestral” (Ramos, 2015). Entonces, para la realización de este cálculo se lo realiza mediante una muestra no representativa.

Los colaboradores sujetos del cuestionario son un total de $n= 14$. Para dicha investigación se tomó una parte de la población de la empresa a nivel nacional como lo son Esmeraldas, Quito, Guayaquil y La Libertad, siendo estos colaboradores están más involucrados en el proceso de Contratación Pública.

Tabla 1
Colaboradores del area de administracion que intervendran en el cuestionario

Cargo	Área	Equipos Electrónicos	Colaboradores
Asistente	Gerencia	4	2
Servicios Generales	Servicios	2	2
Analistas de área	Adquisiciones	4	4
Supervisores de área	Varios	3	3
Finanzas	Finanzas	5	1
Compras	Adquisiciones	6	2
		TOTAL	14

Fuente: Elaboración Propia

1.5.5 Unidad de análisis

Se debe indicar que la unidad de análisis está constituida por los usuarios (trabajadores) que hagan uso de los equipos informáticos (impresión), es decir, los funcionarios administrativos de la Empresa Pública Flota Petrolera Ecuatoriana, EP FLOPEC.

1.5.6 Levantamiento y procesamiento de la información

Como levantamiento de información para la presente investigación en donde se utilizará un cuestionario dirigido a los trabajadores administrativos que tenga relación con los procesos de contratación pública y también en los procesos de impresión en la empresa objeto de estudio, se realizará una guía entrevista a los principales trabajadores de la empresa que tengan relación directa con los procesos de contratación pública y tengan además conocimientos en los procesos de impresión y digitalización de documentos.

Se utilizará la matriz DOFA “el cual posibilita la recopilación y uso de datos que permiten conocer el perfil de operación de una empresa en un momento dado, y a partir de ello establecer un diagnóstico objetivo para el diseño e implantación de estrategias” (Ramírez Rojas, 2012).

La información será recolectada y posteriormente visualizada haciendo uso de herramientas digitales tales como el Google forms, dicha plataforma nos permite la realización de encuestas a través de la web, en nuestro caso, nos permitirá realizar el cuestionario a la población antes descrita, con la finalidad de recopilar la información pertinente, para su posterior procesamiento haciendo uso de la herramienta de Microsoft Excel que nos permitirá el visualizar los resultados obtenidos a través de tablas, gráficos y posterior análisis sobre las tablas y gráficos antes descritos. El diseño para el procedimiento, levantamiento de información será el siguiente:

- Diseño del cuestionario y de la guía de entrevista a realizar en la presente investigación para luego plasmar el análisis de los datos recolectados.
- Validación del instrumento, misma que se realizará mediante la metodología del juicio de expertos (ver anexo).
- Aplicación de los instrumentos antes mencionados a la población antes descrita en la empresa objeto del presente estudio.
- Análisis de los datos obtenidos haciendo uso de la herramienta de Microsoft Excel que nos permitirá el visualizar los resultados obtenidos a través de tablas y gráficos.
- Presentación de las tablas y gráficos anteriormente obtenidos con el análisis de la herramienta mencionada.
- Diseño de la propuesta de mejora para la empresa objeto de estudio.
- Evaluación de la propuesta de mejora para la empresa.
- Finalmente se plasmarán las principales recomendaciones y conclusiones para el presente trabajo de investigación.

1.6 Alcances y limitaciones

1.6.1 Alcances

El presente trabajo investigativo tiene como su principal alcance a todos los trabajadores del área administrativa que forman parte de la empresa objeto de estudio, ubicados en las provincias de Quito, Guayaquil, Esmeraldas y la Libertad entre los que constan los Gerentes Departamentales, Jefes Administrativos, Analistas, Asistentes y Especialistas.

1.6.2 Limitaciones

En tal situación el número de los colaboradores que están más cerca del proceso de Contratación Pública de la empresa objeto de estudio. Ascende a la suma de 14 colaboradores y dada el número de individuos, se procederá a aplicar un cuestionario a la totalidad de dichos colaboradores, otra limitación se considera a la obtención de información pública, mas no a información de carácter reservada, la última limitación se menciona que se tendrá información de forma virtual, esto debido a las restricciones ocasionadas por la pandemia causada por el Covid-19.

El escaso numero de capacitaciones al personal del área de adquisiciones en temas relacionados a las tecnologías de la información que les permita tener una visión más objetiva sobre los procesos y procedimientos adecuados para una correcta contratación de un servicio especializado de outsourcing en impresión digitalización y escaneo de documentos.

Otra de las limitaciones que se debe considerar esta en la a falta de la asignación presupuestaria correcta y equilibrada para mantener los procesos de contratación por el área de adquirentes de servicio especializado de outsourcing en impresión digitalización y escaneo de documentos.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Conceptualización de la variable o tópicos clave

2.1.1 Gestión de Adquisiciones

Según Asturias Corporación Universitaria (2020) la gestión de adquisiciones: Incluye los procesos necesarios para comprar o adquirir productos, servicios o resultados que son precisos obtener fuera del equipo del proyecto. El personal autorizado para efectuar las adquisiciones que necesita el proyecto pueden incluir miembros del departamento de compras o legal de la organización (Asturias Corporación Universitaria, 2020, pág. 05).

La Gestión de Adquisiciones es el proceso mediante el cual una organización, entidad o institución realiza una operación comercial en la que obtiene un bien o servicio que es requerido para llevar a cabo las diferentes etapas de producción y sin los cuales su actividad productiva no podría realizar de manera óptima y eficaz, de acuerdo a Pmbok citado por Martínez (2015) la gestión de adquisiciones “contiene los procesos de compra o contratación de productos, servicios o resultados, incluyendo la gestión y administración de contratos emitidos por miembros del equipo de proyecto o por una organización externa” (Martínez Vera, 2014, pág. 5).

Citando el PMI referenciado por Serrano (2014) manifiesta que la gestión de adquisiciones del “Proyecto incluye los procesos necesarios para comprar o adquirir productos, servicios o resultados que es preciso obtener fuera del equipo del proyecto.

La organización puede ser la compradora o vendedora de los productos, servicios o resultados de un proyecto” (Serrano, 2014, pág. 19).

Como lo manifiesta Villanueva (2015) Se refiere al proceso de obtener (comprar, arrendar o pagar por la elaboración o prestación) un bien, servicio u obra. Este proceso va desde la definición de la necesidad de dicha contratación hasta el momento final de su uso o aprovechamiento y el vencimiento de las garantías que lo cubren. El concepto de contratación está incluido en el de contratación y alude a la parte de ese proceso directamente relacionada con el contrato (Villanueva, 2015, pág. 7).

Desde las perspectivas del autor Rubí (2019) la gestión de adquisiciones “tienen que ver con obtener todos los productos y servicios que son necesarios para que una organización funciones. Debemos entender entonces que las adquisiciones son el marco o la base a través de las cuales las compras se realiza” (Rubí, 2019, pág. 36).

Citando a Gilkey (1990) manifiesta que la gestión de adquisiciones permite “el crecimiento rápido y la diversificación por medio de fusiones y adquisiciones, es la tónica general en las empresas es uno de los medios para lograr un fin deseado y que debe ser contrastado con otras opciones y estratégicas” (Gilkey, 1990).

Para poder llevar a cabo la gestión de adquisiciones es necesario que el departamento de compras de la Empresa Flota Petrolera Ecuatoriana EP FLOPEC., conozca las necesidades y requerimientos de cada una de las áreas administrativas, así como el manejo adecuado del proceso de compras públicas, que incluye la selección de proveedores, así como los trámites administrativos y legales hasta la obtención del bien

o servicio necesitado por la empresa. Para el autor Lara (2017) indica que la gestión de adquisiciones se incluye: “los procesos necesarios para comprar o adquirir servicios o productos dentro de un proyecto, En este plan se describe cómo el equipo del proyecto gestiona estos procesos para realizar los trabajos de adecuación y para los reportes de costo” (Lara, 2017, pág. 149).

2.1.1.1 Funciones de la gestión de adquisiciones

En el proceso de gestión de adquisiciones se desarrollan una serie de operaciones con la finalidad de proveer a la empresa de los bienes o servicios que requiere para llevar a cabo sus actividades diarias y contribuir con el crecimiento y desarrollo de la organización. Según Palacios (1995) las funciones más relevantes son las siguientes:

1 Operaciones previas a la compra:

- Anticipación de las necesidades.
- Identificación de las adquisiciones que necesita la empresa.
- Determinación de las formas de abastecimiento.
- Elección de los mejores proveedores, mediante acuerdos o negociaciones.

2 Proceso de compras:

- Gestión de los pedidos.

3 Actividades posteriores a la compra:

- Recibimiento de los materiales e insumos adquiridos.
- Recepción de las órdenes de compra y facturas.

- Devoluciones o solicitudes de reclamo en caso de que los productos no cumplan con los requisitos acordados.

4 Actividades paralelas a las compras:

- Almacenamiento de los bienes adquiridos hasta su disposición o despacho final.
- Recibimiento de nuevos materiales e insumos de los proveedores.

5 Otras actividades relacionadas a la adquisición:

- Elaboración de las estimaciones de los gastos de las adquisiciones.
- Reportes e informes de estadística (Palacios, 1995, págs. 286-287).

2.1.1.2 Importancia de la gestión de adquisiciones

Para el Instituto Nacional de Tecnologías de la comunicación (2009): Cada vez más, las organizaciones adoptan la estrategia de adquirir productos y servicios que cubran sus necesidades a proveedores externos en lugar de desarrollar éstos internamente. El objetivo de esta estrategia es mejorar la eficiencia operativa de la organización aprovechando la capacidad de los proveedores de entregar soluciones de mejor calidad, más rápido, a menor coste y con la tecnología más adecuada (Instituto Nacional de Tecnologías de la comunicación, 2009, pág. 6).

La gestión de adquisiciones constituye uno de los procesos más importantes dentro del área comercial de la empresa, ya que a través de esta actividad se realiza la compra de bienes, servicios o asesorías que requiere la empresa solicitante para optimizar sus procesos organizacionales.

2.1.1.3 Proceso de adquisiciones

Antes de conocer el proceso que se debe seguir para adquirir un bien o servicio es necesario tener claro la diferencia que existe entre las adquisiciones y las compras, mismas que de acuerdo a lo expuesto por Borjas (2007): Surgen como una necesidad para controlar todas las adquisiciones que realiza una empresa, ya sea para el proceso de producción o para el funcionamiento de las operaciones de tipo administrativo. Un adecuado sistema de compras garantiza una mayor eficiencia en la gestión de adquisición de suministros, ajustada a las necesidades de la empresa, con la finalidad de erradicar todo tipo de obstáculos (Borjas, 2007, pág. 74).

El proceso de compras es el mecanismo por el cual una empresa realizan la adquisición ya sea de materiales, insumos, suministros, equipos o servicios que la misma necesita para llevar a cabo su proceso productivo. Este proceso involucra las actividades de ubicación de proveedores, la negociación tanto de costo, crédito y condiciones de pago hasta la recepción de los productos. Según Rubí (2019) “el concepto de compras se refiere a un proceso derivado de las adquisiciones. La compra es el proceso de cómo se ordenan los bienes y servicios, la compra se puede describir como la función transaccional de la adquisición” (Rubí, 2019, pág. 36).

El proceso para ofertar o adquirir un determinado bien o servicio por parte de las entidades públicas del país se lo realiza a través del Sistema Nacional de Contratación Pública (SERCOP), el cual ha sido diseñado para liderar y regular el proceso de

contratación pública velando siempre la seguridad y transparencia de los procesos, para cumplir de manera adecuada con este procedimiento debe seguir los siguientes pasos:

2.1.1.4 Definir el monto de la compra o venta

Para iniciar el proceso de adquisición los proveedores postularan sus ofertas y la empresa que desea adquirir los servicios deberá identificar el tipo de contratación que desea realizar, en base a los montos asignados por cada ofertante. De acuerdo a lo que consta en la página oficial del Servicio Nacional de Contratación Pública (2021) en la siguiente tabla se detallan los tipos de contratación, procedimientos y montos de los bienes y servicios asignados por el Estado para el año 2021.

Tabla 2
Tipos de contratación, procedimientos y montos de contratación pública

CONTRATACIÓN	PROCEDIMIENTOS	MONTOS
Bienes y Servicios Normalizados	Catálogo electrónico	Sin límite de monto
	Subasta inversa	Mayor a \$ 6.416,07
	Ínfima cuantía	Menor a \$ 6.416,07
Bienes y Servicios No Normalizados	Menor cuantía	Inferior a \$ 64.160,73
	Cotización	Entre \$ 64.160,73 y \$ 481.205,45
	Licitación	Mayor a \$ 481.205,45
Consultoría	Contratación directa	Menor o igual a \$ 64.160,73
	Lista corta	Mayor a 64.160,73 y menor a 481.205,45
	Concurso Pública	Mayor o igual a 481.205,45

Fuente: (Servicio Nacional de Contratación Pública, 2021)
Elaboración Propia

2.1.1.4.1 Estudio de mercado e informe técnico

Para la (Universidad Técnica Particular de Loja, 2021) en base al régimen de contratación que se establece en la página web de compras públicas, y a las necesidades y requerimientos que tenga la empresa para contratar un producto, servicio, consultoría, etc., se debe realizar un estudio de mercado de al menos 3 ofertas para que se cumpla con el debido proceso con la transparencia institucional, cada uno de los proveedores deberá enviar una cotización a la empresa que solicita sus servicios, y posteriormente el encargado de las compras de la entidad realizará una evaluación de las cotizaciones, para determinar cuál de ellas cumple con los requerimientos de la empresa.

También es importante que la Empresa Flota Petrolera Ecuatoriana, EP FLOPEC., elabore un informe técnico en el que justifique el porqué de la contratación del servicio, especificando todas las necesidades que tiene la empresa y de qué manera los productos o servicios contribuirán a mejorar la gestión dentro de la organización.

2.1.1.5 Etapa contractual

Citado por Cartagena (2016), “con el oferente seleccionado se efectuará la ejecución del contrato a través de la formalización de la contratación con los instrumentos contractuales, contrato y posteriormente la presentación de las respectivas garantías. Documentos que deberán ser subidos al sistema informático” (Cartagena, 2016, pág. 31). La etapa contractual es la fase de ejecución del contrato, en el que el proveedor trata directamente con el administrador designado por la empresa contratante, el administrador se encarga de que se cumpla adecuadamente con lo establecido en términos de entrega y plazos de pago establecidos en el contrato previamente firmado entre las partes, esta

fase concluye con la suscripción del acta de entrega de recepción de los bienes o servicios solicitados por la unidad contratante.

2.1.2 Outsourcing

Según Gallegos (2016) En el Ecuador, esta modalidad de trabajo fue prohibida por la legislación laboral. Sin embargo, se mantiene como una opción de servicios en el caso de tareas específicas, que demandarían un incremento organizacional considerable en una empresa, provocando ineficiencia, por lo que se la utiliza, pero dentro del marco legal vigente, sin atentar contra los derechos de los trabajadores (Gallegos, 2016, pág. 11).

Por otra parte Urcola referenciado por Guerrero (2016) señala que “el outsourcing es una manera de cooperación de organizaciones, en las que una de ellas denominada contratista encarga a otra que es subcontratada, que realice actividades de las partes menos importantes de las actividades que desempeñaba la empresa” (Guerrero, 2016, pág. 22), es decir, la modalidad de outsourcing o también llamada tercerización o externalización de servicios permite que una organización o empresa delega a otra la realización de ciertas actividades o tareas que a la empresa intermediaria le resulta más fácil de realizar o ejecutar.

2.1.2.1 Ventajas

La empresa que adquiere o contrata el servicio del outsourcing se beneficiará al obtener mayor funcionalidad a la que ya tenía y con costos inferiores, es decir la empresa se encargaría de establecer la funcionalidad de sus diferentes áreas de trabajo, delegando a la empresa de outsourcing las decisiones referentes al aspecto tecnológico,

como el diseño del proyecto, compra, distribución y manejo de los equipos necesarios. Entre las principales ventajas que se producen con la utilización del outsourcing son las siguientes:

- **Contratar proveedores que ofrecen menores costos**

Citando a Bedoya (2018) la primera de las ventajas del outsourcing “es la posibilidad de contratar con proveedores que pueden ofrecer un producto o servicio a un precio menor al que le costaría a la empresa realizarlo internamente. El proveedor es capaz de lograr costos más bajos” (Bedoya, 2018, pág. 104), esto debido a que las empresas ofertantes del producto o servicio manejan un gran volumen de pedidos y sus profesionales tienen experiencia en la adquisición y gestión de insumos y tecnologías.

- **Especialización de los recursos**

Según (Angües, 2015) el outsourcing permite que la empresa contratante disponga de profesionales expertos y especializados en las áreas de adquisición de bien o servicio que requiere el contratista, ya que en ocasiones el tener que invertir en la capacitación de sus propios trabajadores resulta un proceso demoroso y poco rentable en comparación con la externalización. Así los proveedores del outsourcing brindarán un servicio de mejor calidad, con mayor eficiencia y eficacia y los clientes obtendrán recursos innovadores y de alta tecnología.

2.1.2.2 Áreas de aplicación del outsourcing

El outsourcing actualmente presenta un crecimiento considerable entre las empresas, esto debido a que permite delegar a especialista algunas funciones que a la empresa le resultaría un mayor grado de estudio, análisis, trabajo o inversión, por lo que al acceder a esta modalidad de trabajo se incrementa el rendimiento de la empresa, minimizando los costos. Son varias las áreas en las que una empresa de outsourcing puede ofrecer sus servicios, entre las que de acuerdo a Vaca (2018) destacan:

- Sistema Financieros.
- Sistemas Contables.
- Sistemas Administrativos.
- Producción.
- Sistemas de transporte,
- Procesos de abastecimiento.
- Logística (Vaca, 2018, pág. 12).

Desde esta perspectiva, el outsourcing informático se refiere a aquellas empresas que proveen del servicio y asesoría para la compra de equipos tecnológicos pertenecientes a esta rama, en el que se incluyen los equipamientos, los programas, insumos, así como las capacitaciones para uso, manejo y mantenimiento de estos.

2.1.2.3 Outsourcing informático – tecnológico

Para el caso de la presente investigación, el servicio de tercerización que la empresa objeto de este estudio requiere, es el de la adquisición de equipos tecnológicos y que de acuerdo con Del Peso, Emilio citado por Andrade (2009) manifiesta que: un outsourcing informático no es más que la misma definición que ya conocemos del

outsourcing, pero esta vez de una forma más específica dirigida a los servicios informáticos. Es decir, cuando hablamos del outsourcing del área de sistema informáticos estamos pensando en la cesión total de la gestión a un tercero: activos, recursos humanos, hardware, software, mantenimiento (Andrade, 2009, pág. 55).

Lo anterior denota que el outsourcing informático se refiere a aquellas empresas que proveen del servicio y asesoría para la compra de equipos tecnológicos pertenecientes a esta rama, en el que se incluyen los equipamientos, los programas, insumos, así como las capacitaciones para uso, manejo y mantenimiento de estos. Para Claver, Gonzáles, Gascó, & Llopis (2002) “el outsourcing en el área de Sistemas de Información (SI) significa que los recursos físicos y/o humanos relacionados con las Tecnologías de la Información (TI) de una organización van a ser aportados y/o administrados, por un proveedor externo especializado” (Claver, Gonzáles, Gascó, & Llopis, 2002, pág. 87).

2.1.3 Industria Naviera

Las empresas navieras son aquellas que se dedican al transporte de productos marítimos tanto en aguas nacionales como internacionales, es por esta razón que en el mercado existen varios tipos de líneas navieras entre las que destacan las de transporte de carga general, de pasajeros, de servicios portuarios, de determinados productos como petróleo, que es el caso de la Empresa Flota Petrolera Ecuatoriana, EP FLOPEC. Citando a Santos (2013) “comúnmente conocida también como empresa naviera, es aquella persona jurídica, que utilizando buques mercantes propios o ajenos, se dedica a la explotación de los mismos, aun cuando ello no constituya su actividad principal, bajo cualquier modalidad admitida por los usos internacionales” (Santos, 2013, pág. 5).

2.1.4 Plan de mejora

El plan de mejora según Pedró et al (2005) se concibe como una serie de “actuaciones, resultante de un proceso previo de diagnóstico de una unidad, que recoge y formaliza los objetivos de mejora y las correspondientes actuaciones dirigidas a fortalecer los puntos fuertes y resolver los débiles, de manera priorizada y temporalizada” (Pedró, y otros, 2005, pág. 11), es decir, es un proceso llevado a cabo por varias organizaciones con la finalidad de mejorar el desempeño y eficiencia de ciertos procesos o áreas de la empresa, y con el que se pretende solucionar o minimizar las debilidades o amenazas para obtener un mejor rendimiento.

El plan de mejora se lleva a cabo una vez identificado el problema o deficiencia de una determinada área de la empresa, y que, gracias a los conocimientos de administración, mercadotecnia, comercio, gestión de compras, etc., se puede diseñar e implementar una serie de estrategias, que para el caso de la presente investigación está orientado a mejorar el área de gestión de adquisiciones del servicio de outsourcing de equipos tecnológicos de impresión, copiado y escaneado en la Empresa Flota Petrolera Ecuatoriana, FLOPEC EP.

2.2 Importancia de la variable de estudio

La gestión de adquisiciones de una empresa u organización incluye los procesos relacionados con la compra de bienes, servicios, obras o consultorías que permiten el correcto funcionamiento de la organización. En este aspecto el departamento o área de compras juega un papel fundamental ya que se encarga de los trámites relacionados con

la adquisición de los productos o con la conexión con otras empresas especializadas en proveer del bien o servicio que la entidad contratante no puede desarrollar por sí misma, contribuyendo así a la optimización de los procesos organizacionales mediante la prestación de unos servicios de calidad, con eficacia y eficiencia.

La importancia del presente proyecto investigativo radica en que mediante la elaboración de la propuesta de mejora se pretende adquirir equipos de impresión multifunción que se adapten las características y necesidades de la empresa objeto de este estudio, ya que las adquisiciones que se realizan con la SERCOP no permite la compra por marcas de equipos, lo que genera serios inconvenientes en la gestión de la empresa al no disponer de recursos tecnológicos adecuados debido a los altos costos de operación, de mantenimiento y suministro.

Actualmente la empresa objeto de estudio, es líder en el campo de transporte marítimo de crudo y sus derivados, logrando consolidarse como una de las mejores en América Latina, no obstante, a través de un diagnóstico realizado al departamento de tecnología de la empresa se ha determinado que cuenta con equipos de impresión, copiado y escaneado que no se adaptan a sus necesidades y requerimientos de sus actividades productivas.

La investigación a través de la aplicación de conocimientos de tecnologías de la información y también en gestión empresarial, pretende que la empresa objeto de estudio, pueda elaborar e implementar un plan de mejora, mediante el método del outsourcing para contratar los servicios de una empresa especializada que le facilite la

adquisición de nuevos equipos tecnológicos, así como el apoyo en los temas de manejo y mantenimiento de los mismos.

Para la mejora de la adquisición de los equipos tecnológicos se plantea la aplicación del método del outsourcing que, hasta hace poco tiempo era considerada únicamente como un proceso para reducir los costos de la empresa, no obstante en los últimos años ha sido considerada como un método para el crecimiento y desarrollo de las empresas, ya que a parte de la reducción o control de los gastos de operación y producción, permite que la empresa destine esos fondos a otras áreas o departamentos de la misma, así también facilita el manejo de ciertas funciones que son difíciles o que presentan problemas a la empresa contratante y eleva el nivel de eficiencia y calidad en sus servicios.

2.3 Análisis comparativo

Tabla 3
Análisis Comparativo

TÓPICO	AUTOR	DEFINICIÓN	COMENTARIO
	(Villanueva, 2015, pág. 7)	Se refiere al proceso de obtener (comprar, arrendar o pagar por la elaboración o prestación) un bien, servicio u obra. Este proceso va desde la definición de la necesidad de dicha contratación hasta el momento final de su uso o aprovechamiento y el vencimiento de las garantías que lo cubren. El concepto de contratación está incluido en el de contratación y alude a la	La gestión de adquisiciones implica el proceso de compra que se realiza por un bien o servicio. Este proceso inicia con la identificación de las necesidades de determinados recursos (físicos, técnicos o tecnológicos) que requiere la empresa, hasta que los mismos

	parte de ese proceso directamente relacionada con el contrato. (Villanueva, 2015, pág. 7)	son adquiridos o contratados y utilizados por la empresa contratante.
Gestión de Adquisiciones	(Gilkey, 1990) El crecimiento rápido y la diversificación por medio de fusiones y adquisiciones, es la tónica general en las empresas es uno de los medios para lograr un fin deseado y que debe ser contrastado con otras opciones y estratégicas. (Gilkey, 1990)	Es imprescindible que la forma de adquisición de un modelo, se dé la manera adecuada pues con ello la empresa podrá cumplir con los objetivos que se planteó en un principio, ya que de la misma manera se visualizara la participación de la de la empresa en el mercado.
	(Lara, 2017, pág. 149) Los procesos necesarios para comprar o adquirir servicios o productos dentro de un proyecto, En este plan se describe cómo el equipo del proyecto gestiona estos procesos para realizar los trabajos de adecuación y para los reportes de costo. (Lara, 2017, pág. 149)	La gestión de adquisiciones dentro de plan o proyecto de negocios implica todo el proceso de compra de los bienes o servicios en el que el equipo del proyecto debe encargarse de los trámites relacionados con los reportes, costos y contratos.

Fuente: Elaboración Propia

El mundo se desarrolla con el tiempo, sociedad, personas, empresas son factores que están en constante cambio, en la actualidad el Ecuador está pasando por una serie de cambios que dan paso a la implementación de diversos procesos tales como, las mejoras de las empresas públicas, el entender que obtener una empresa tercerizadora ayuda a que la organización pueda gestionar de manera ágil los requerimientos que necesita mantener en el mercado. Por ejemplo, el mercado de transporte de insumos petrolíferos y sus derivados en el caso de nuestro trabajo de investigación sobre la Empresa Flota Petrolera Ecuatoriana, EP FLOPEC.

Las empresas públicas deben generar nuevas estrategias de outsourcing, para poder mantener la eficiencia en los servicios o productos que distribuyen a toda una industria, el mantener un proceso de adquisición y mantenimiento por una misma sucursal tiene como consecuencia la paralización de actividades hasta obtener solución.

2.3.1 Presentación y análisis de resultados de investigaciones similares

RESULTADOS DE INVESTIGACIONES SIMILARES		
TEMA	PRESENTACIÓN	ANALISIS
“Evaluación de la conveniencia del outsourcing tecnológico para Pymes en Quito en función del tamaño y tipo de empresa” (Escobar, 2012).	El outsourcing tecnológico es más conveniente que tener un departamento de sistemas propio si es que en la empresa hay menos de 90 equipos y si es que el número de equipos no se acerca a la capacidad máxima de producción de 1 o 2 técnicos, es decir 35 y 70 equipos respectivamente. Entonces, la segunda hipótesis planteada es parcialmente verdadera, debido a que el outsourcing tecnológico resulta más conveniente a una empresa mientras ésta sea más pequeña, siempre y cuando tenga un número de equipos comprendido en los rangos descritos. (Escobar, 2012, pág. 61)	El sistema de trabajo por intermedio del Outsourcing no es novedoso en el país, debido que desde hace décadas se lo ha venido manejando, esto bajo la figura de la terciarización, por lo que es una forma de trabajo que lleva varios años en el Ecuador, en este caso para el área de adquisiciones de equipos de impresión multifunción de alto rendimiento que se requieren, es verificado a través del catálogo electrónico del Servicio Nacional de Contratación Pública (SERCOP).
“Diseño de outsourcing contable en Acglosersa S.A. para reducir procesos contables tributarios” (Lucía & Paucar, 2016).	“Acglosersa S.A. a través de su outsourcing les brinda toda aquella información solicitada, convirtiendo así en la guía correcta para sus inconvenientes contables y tributarios” (Lucía & Paucar, 2016, pág. 86).	Se puede aplicar los sistemas de trabajo de Outsourcing son multifacéticos, ya que se pueden aplicar a cualquier área, como en esta investigación se lo está proponiendo aplicar a un área contable para poder mejorar sus sistemas de información contable para poder mejorar y aumentar las capacidades contables y financieras de la empresa Acglosersa.
“El outsourcing como medio de Optimización en la cadena de valor, Aplicado al sector empresarial del Ecuador” (Roche, 2000).	En el análisis global que he realizado sobre el outsourcing como herramienta gerencial y sobre todo como medio de optimización, considerando penetración de mercado, alianzas posibles, gobierno, competencia, costos, beneficios, desarrollo, economía nacional, entre otros puntos; puedo concluir que el impacto del outsourcing, o tercerización, subcontratación (diversas formas de nombrarlo) es un concepto que está madurando, que involucrará la consolidación de proveedores existentes, la entrada de nuevos competidores en el mercado. (Roche, 2000, pág. 223)	Se puede considerar que los sistemas de outsourcing se pueden implementar para mejorar las cadenas de valor de las empresas donde se lo implemente lo que hace que se facilite la adquisición de equipos, así como el apoyo en los temas de manejo y mantenimiento de los mismos, y mejorar y acelerar los procesos dentro de la empresa y disminuir los gastos destinados a la reparación y compra de repuestos e insumos de impresión nuevos.
“El Outsourcing como herramienta de gestión administrativa Financiera de pymes, caso de estudio ferretería Portoviejo” (Pincay, 2020).	El diseño de una propuesta de plan de acción para la adopción de la herramienta outsourcing para los procesos administrativos y financieros de la ferretería Portoviejo, no solo servirá para fortalecer la estructura interna del negocio, sino que ayudará a la rentabilidad y equilibrio organizacional, el plan de acción proporcionará las acciones indispensables para que la microempresa se mantenga estable en el mercado y su proyección sea creciente. (Pincay, 2020, pág. 48)	Los sistemas de trabajo por intermedio de un outsourcing pueden ser aplicados a todo tipo de empresas, no necesariamente a empresas grandes, sino también a pymes como en esta investigación, esto ayuda a la economía empresarial ya que el outsourcing se encargaría de manejar las áreas secundarias y esta puede dedicarse a los ejes estratégicos y productivos.

Fuente: Elaboración Propia

2.4 Análisis crítico

Tener un outsourcing como un recurso independiente, facilita que la actividad de cualquier empresa pueda darse en su totalidad de manera eficaz y eficiente, haciendo que la producción de cualquier organización permanezca estable, esto ayuda a la economía empresarial ya que el outsourcing se encargaría de manejar las áreas secundarias de la empresa y esta puede dedicarse a los ejes estratégicos y productivos, se incrementaría los ingresos para la empresa al contratar u outsourcing ya que se estaría concentrando sus esfuerzos únicamente en las áreas que generan más valor empresarial.

La investigación a través de la aplicación de conocimientos de tecnologías de la información y también en gestión empresarial, pretende que la empresa objeto de estudio, pueda elaborar e implementar un plan de mejora, mediante el método del outsourcing para contratar los servicios de una empresa especializada que le facilite la adquisición de nuevos equipos tecnológicos, así como el apoyo en los temas de manejo y mantenimiento de los mismos, y mejorar y acelerar los procesos dentro de la empresa y disminuir los gastos destinados a la reparación y compra de repuestos e insumos de impresión nuevos.

Actualmente la empresa objeto de estudio, es líder en el campo de transporte marítimo de crudo y sus derivados, logrando consolidarse como una de las mejores en América Latina, no obstante, a través de un diagnóstico realizado al departamento de tecnología de la empresa se ha determinado que cuenta con equipos de impresión, copiado y escaneado que no se adaptan a sus necesidades y requerimientos de sus

actividades productivas, lo que principalmente ha traído demoras en el cumplimiento de la entrega de la documentación física por parte del departamento administrativo a las demás áreas.

La investigación a través de la aplicación de conocimientos de tecnologías de la información y también en gestión empresarial, pretende que la empresa objeto de estudio, pueda elaborar e implementar un plan de mejora, mediante el método del outsourcing para contratar los servicios de una empresa especializada que le facilite la adquisición de nuevos equipos tecnológicos, así como el apoyo en los temas de manejo y mantenimiento de los mismos. El presente proyecto de investigación busca diseñar una propuesta de mejora basada en el outsourcing para el servicio de impresión, copiado y escaneado y de esta forma poner a disposición equipos acordes a las necesidades de la empresa, logrando así la salvaguarda e integridad de los equipos adquiridos.

El outsourcing hoy en día es una base primordial para cualquier empresa, señalando que mientras más se va avanzando en el mercado competitivo, laboral y estratégico, es necesario siempre mantener la sostenibilidad de un servicio que se pretende otorgar con calidad, garantía o simplemente considerar como la mejor inversión que la empresa podría dar, el outsourcing actualmente presenta un crecimiento considerable entre las empresas, esto debido a que permite delegar a especialista algunas funciones que a la empresa le resultaría un mayor grado de estudio, análisis, trabajo o inversión, por lo que al acceder a esta modalidad de trabajo se incrementa el rendimiento de la empresa, minimizando los costos.

CAPITULO III MARCO REFERENCIAL

3.1. Reseña histórica

Se dará inicio a este capítulo con la descripción de la Empresa Flota Petrolera Ecuatoriana, EP FLOPEC., la historia de la empresa comienza en el Ecuador siendo una empresa de interés gubernamental por las actividades propias que desempeña la empresa, pues sus inicios se lo señalan a continuación:

FLOPEC inició sus operaciones con dos buques propios comprados a la compañía Gulf en 1973, estos buques fueron llamados Napo y Pastaza. Posteriormente, se unieron los buques tanques Ecuador de Transnave y el Zamora, construido en astilleros japoneses. En 1978 se vendieron los buques Napo y Pastaza por haber concluido su vida útil, esto obligó a la empresa a fletar buques extranjeros para cubrir la demanda de CEPE. La asociación con la empresa naviera Kawasaki Kisen Kaisha otorgó experiencia al Ecuador para el manejo del transporte de hidrocarburos; en menos de seis años se dio paso a la nacionalización de la empresa a cargo de Flopec y de la Armada Nacional. Durante este tiempo, FLOPEC llegó a transportar el 52 % del crudo nacional con buques propios y arrendados, entró al negocio naviero y puso a sus buques a transportar el crudo ecuatoriano. Después de 38 años la FLOPEC se ha convertido en la flota más importante del Pacífico oriental con 7 buques tanques propios de alta tecnología: Zaruma, Pichincha, Cotopaxi Chimborazo, Zamora Santiago y Aztec y 23 buques fletados según sus necesidades (Flota Petrolera Ecuatoriana EP FLOPEC, 2021).

3.1.1. Razón Social

La razón social de la empresa es Empresa Pública Flota Petrolera Ecuatoriana, EP FLOPEC., que en la actualidad se encuentra activo con número de RUC 1768164300001, que cumple con sus operaciones en la provincia de Esmeraldas, con código H501201, registrado con actividad económica en el transporte marítimo y de cabotaje- regular y no regular- de carga.

3.2. Filosofía organizacional

La filosofía organizacional de la Empresa Flota Petrolera Ecuatoriana, EP FLOPEC. se basa en sus objetivos, valores o principios, misión y visión, los cuales son parte fundamental en la estructuración de esta empresa, se debe tener en cuenta cuales son las metas para poder obtener resultados positivos al momento de adquirir nuevos equipos tecnológicos, debido a que de esta forma se establece cual es la finalidad de la adquisición y la importancia de estos. Con ello se verificará si se puede realizar la propuesta de mejora, ya que se verifica los objetivos y la visión que tiene la empresa.

3.2.1. Políticas de la empresa

La Empresa Flota Petrolera Ecuatoriana, EP FLOPEC. posee políticas renovadas en el 2020, que se basan en el sistema de gestión integral de cuidar la seguridad de trabajadores en el área de desembarco y cuidar el medio ambiente. La calidad y protección del servicio es imprescindible debido a la importancia que posee la empresa,

se debe cumplir con las políticas que se rigen, es importante recalcar que la empresa ha firmado convenios con algunos servicios de terceros.

3.2.2. Objetivo de la empresa

La Empresa Flota Petrolera Ecuatoriana, EP FLOPEC., se plantea varios objetivos iniciales, los cuales han aportado al desarrollo y crecimiento sostenible de la empresa, es decir, la empresa mantiene sólidos objetivos de crecimiento institucional lo que permite tener un crecimiento sectorial constante, es por ello por lo que se los menciona a continuación:

- Gestionar la operación del transporte marítimo del 100% de las exportaciones e importaciones de hidrocarburos, desde y hacia Ecuador, así como el 25% del mercado regional a través de tonelaje controlado por EP FLOPEC; priorizando las necesidades nacionales, generando empleo, contribuyendo al presupuesto general del estado y favoreciendo a la balanza de pagos, en términos de rentabilidad y competitividad sistémica, fomentando la generación de alianzas estratégicas.
- Incrementar la participación en el mercado nacional e internacional
- Fortalecer el transporte de hidrocarburos de los productos comercializados por el Estado a nivel nacional e internacional
- Consolidar y desarrollar Alianzas Estratégicas
- Incrementar los niveles de rentabilidad y productividad de acuerdo con los estándares de la industria (Flota Petrolera Ecuatoriana EP FLOPEC, 2021)

3.2.3. Misión

Según la información del sitio web de la Empresa Flota Petrolera Ecuatoriana, EP FLOPEC, su misión es: “Somos una empresa pública de transporte marítimo de hidrocarburos, que satisface a sus clientes con estándares de calidad y seguridad, responsables con el medio ambiente y la comunidad; que genera beneficios económicos para el país “ (Empresa Flota Petrolera Ecuatoriana EP FLOPEC, 2021) .

3.2.4. Visión

Según la información del sitio web de la Empresa Flota Petrolera Ecuatoriana, EP FLOPEC, su visión es “Ser líder de transporte marítimo de hidrocarburos en la costa del Pacífico América hasta el 2030, e impulsar nuestra presencia en los mercados interregionales” (Empresa Flota Petrolera Ecuatoriana EP FLOPEC, 2021) .

3.2.5. Políticas

Según la información del sitio web de la Empresa Flota Petrolera Ecuatoriana, EP FLOPEC, sus políticas son:

- Política Integral de Seguridad, Medioambiental, Calidad, Protección Marítima y Anti soborno (esta última en proceso de implementación alineada a la Norma ISO 37001)
- Política de Higiene y Seguridad en el Trabajo
- Política de seguridad de la información (Empresa Flota Petrolera Ecuatoriana EP FLOPEC, 2021) .

3.2.6. Valores

Según la información del sitio web de la Empresa Flota Petrolera Ecuatoriana, EP FLOPEC, sus principales valores son:

Figura 1
Valores de la empresa Pública Flota Petrolera Ecuatoriana, EP FLOPEC



Empresa Pública

Flota Petrolera Ecuatoriana



Elaboración: Empresa Pública Flota Petrolera Ecuatoriana, EP FLOPEC

3.3. Diseño organizacional

3.3.1. Presentación y explicación del organigrama de la Institución

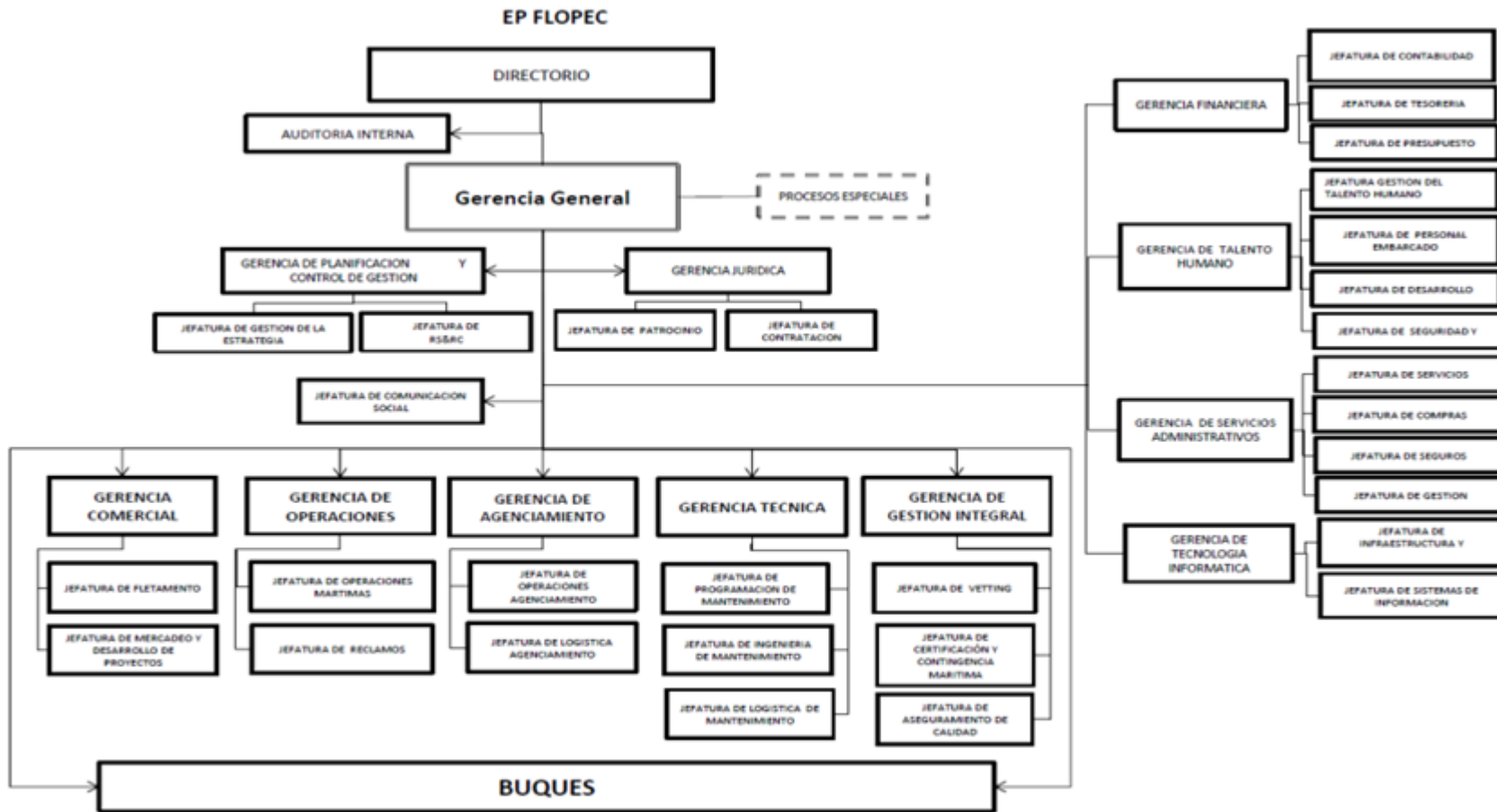
La Empresa Flota Petrolera Ecuatoriana EP FLOPEC presenta la siguiente estructura organizacional; en donde es de manifestar que, es de forma vertical en donde se establece una forma jerárquica, pero se trabaja en conjunto con los demás departamentos para que así se logre una comunicación óptima dentro de la empresa. A

continuación, se señala una figura del diseño organizacional de la Empresa Flota Petrolera Ecuatoriana, EP FLOPEC.

En donde se puede observar que cada área tiene un rol específico en la empresa, pues se puede manejar de forma correcta los objetivos principales antes mencionados, también se puede establecer que, debido a la gran demanda y la importancia de la institución, es necesario la obtención de nueva maquinaria tecnológica por el diseño organizacional que se tiene, misma que aportará en gran parte a la venta de los servicios propios de la empresa.

La Empresa Flota Petrolera Ecuatoriana, EP FLOPEC presenta dentro de su estructura organizacional un Directorio, de donde se desglosa su Gerencia General, seguido por varias Gerencias, sumando un total de once gerencias, y tiene paralelamente la zona de buques, entre el Directorio y la Gerencia General existe una área denominada Auditoría Interna, que, se encarga de velar por la supervisión, verificación e inspección de los procesos que se generan en la empresa, es de mucha importancia esta área ya que está alineada con la política anti soborno que está en proceso de implementación en la empresa, finalizamos mencionado que, para el desarrollo del presente trabajo de investigación se ha tomado a la Gerencia de Servicios Administrativos tomando como referencia a la Gerencia de Tecnología de la Información.

Figura2
Diseño Organizacional EP FLOPEC



Fuente:(Empresa Flota Petrolera Ecuatoriana EP FLOPEC, 2018)

3.4. Productos y/o servicios

Los servicios que ofrece la Empresa Flota Petrolera Ecuatoriana, EP FLOPEC. a nivel nacional e internacional es el transporte marítimo de productos petrolíferos y sus derivados sucios, limpios y de cabotaje, con la ayuda de contenedores especializados y con buques tanqueros de diferentes tipos, en este caso la empresa en su mayoría trabaja con buques de tanque, pues estos se encargan de transportar el crudo a diferentes zonas de la región.

La Empresa Flota Petrolera Ecuatoriana, EP FLOPEC. también realiza el transporte de petróleo en estado crudo a nivel nacional con la ayuda de los tanques especializados, pero para ello es preciso conocer la historia de cada uno de ellos y saber si se contribuye a los servicios que la empresa ofrece en el mercado nacional.

Figura3
Buque Tanque Zamora



Fuente: Ministerio de energía y recursos naturales no renovables (2015)
Elaboración: Empresa Publica Flota Petrolera Ecuatoriana

Figura4
Buque Tanque Zamura



The infographic for the Buque Tanque Zamura features a large photograph of the ship at sea. On the left side, there is a circular graphic containing text and icons. At the top left of the infographic is a small icon of an oil rig. The text describes the ship's type (AFRAMAX), capacity (690,000 BBL), age (10 years), and crew (23 crew members). It also includes a hashtag and a sustainability logo. At the bottom, there are logos for the Ministry of Energy and Non-Renewable Resources, the Ecuadorian Petroleum Flotilla Public Company, and the Ecuadorian Government.

Buque Tanque Zaruma

El BT Zaruma de la Flota Petrolera Ecuatoriana, es de tipo AFRAMAX y tiene una capacidad de carga de 690.000 barriles (BBL).

Con 10 años de antigüedad, el BT Zaruma cuenta con 23 Marino Mercantes a bordo y es de tráfico internacional.

#SomosFlotaPetroleraEC

PetróleoSustentable

MINISTERIO DE ENERGÍA Y RECURSOS NATURALES NO RENOVABLES
EMPRESA PÚBLICA FLOTA PETROLERA ECUATORIANA

EL GOBIERNO DE TODOS

Fuente: Ministerio de energía y recursos naturales no renovables (2015)
Elaboración: Empresa Publica Flota Petrolera Ecuatoriana

Figura5
Buque Tanque Santiago



The infographic for the Buque Tanque Santiago features a large photograph of the ship at sea. On the left side, there is a circular graphic containing text and icons. At the top left of the infographic is a small icon of an oil rig. The text describes the ship's type (HANDYMAX), capacity (280,000 BBL), age (20 years), and crew (25 crew members). It also includes a hashtag and a sustainability logo. At the bottom, there are logos for the Ministry of Energy and Non-Renewable Resources, the Ecuadorian Petroleum Flotilla Public Company, and the Ecuadorian Government.

Buque Tanque Santiago

El BT Santiago de la Flota Petrolera Ecuatoriana, es de tipo HANDYMAX y tiene una capacidad de carga de 280.000 barriles (BBL).

Con 20 años de antigüedad, el BT Santiago cuenta con 25 Marino Mercantes a bordo y es de tráfico nacional.

#SomosFlotaPetroleraEC

PetróleoSustentable

MINISTERIO DE ENERGÍA Y RECURSOS NATURALES NO RENOVABLES
EMPRESA PÚBLICA FLOTA PETROLERA ECUATORIANA

EL GOBIERNO DE TODOS

Fuente: Ministerio de energía y recursos naturales no renovables (2015)
Elaboración: Empresa Publica Flota Petrolera Ecuatoriana

Figura6
Buque Tanque Aztec



Fuente: Ministerio de energía y recursos naturales no renovables (2015)
Elaboración: Empresa Publica Flota Petrolera Ecuatoriana

Figura7
Buque Tanque Pichincha



Fuente: Ministerio de energía y recursos naturales no renovables (2015)
Elaboración: Empresa Publica Flota Petrolera Ecuatoriana

Debido a la antigüedad que posee la empresa, en los últimos años se ha observado que se necesita realizar una mejora en el proceso de mantenimiento en sus equipos informáticos, especificando a sus equipos de impresión de la diversa documentación que tramita en gran volumen la empresa, pues por muchos años ha tenido problemas con los equipos de impresión sin que se tenga un equipo externo especializado en el mantenimiento y solución a estos problemas de impresión, lo que ha ocasionado que la empresa tenga demora en las entregas de las licitaciones principalmente para la adjudicación de folios y concursos públicos y privados.

La importancia de implementar nuevos acuerdos comerciales con empresas externas a la empresa, es indispensable, ya que como se ha evidenciado la empresa destina mucho tiempo en actividades administrativas de carácter tecnológicas que no aportan valor alguno a su principal actividad comercial, es de considerar que se aplique la contratación de un outsourcing que se responsabilice por todos los equipos de impresión a gran volumen que maneja la empresa, debido a los retrasos en impresión en documentos imprescindibles de la empresa.

3.5. Diagnóstico organizacional

El diseño organizacional que posee la empresa ayuda mucho a su desenvolvimiento dentro del mercado, porque se puede observar el seguimiento que se mantiene. Aparte de que la empresa es de uso nacional esto significa que se encuentra asociada con algunas empresas a nivel nacional y regional.

En la aplicación de outsourcing significa que se trabajara con terceros o personas que no son parte de la empresa, esta idea es llamativa debido a que en muchas ocasiones las empresas no cuentan con todos los documentos que son imprescindibles. En este caso está idea quedaría a final de la pirámide, debido que los tercializadores están por un tiempo determinado.

Por medio de la Encuesta se puede llegar a la conclusión que la empresa se rige bajo un estricto sistema jerárquico, que en cierta forma aporta al proceso de investigación, llegando así a cumplirse el plan de mejora. La aportación de esta investigación será con la finalidad de verificar como se debe efectuar la compra de nuevos aparatos tecnológicos. Es por ello se determina que la empresa ocupa un sistema de terceros, en donde solo se realizan convenios entre ambas partes.

3.5.1 Diagnostico FODA

Mediante el manejo de la herramienta FODA se dará a conocer cuáles son las características positivas como negativas que mantiene la empresa, esto nos permite organizar de mejor manera la propuesta de mejora en la gestión de adquisición de equipo tecnológico, se determina que la empresa puede expresar ventajas como desventajas por lo cual se ve oportuno describir por medio de la herramienta FODA todos los puntos positivos como negativos que se puede encontrar en la empresa.

Tabla 4
 FODA de la empresa FLOPEC E.P.

PUNTOS FUERTES		PUNTOS DEBILES	
FORTALEZAS		DEBILIDADES	
O R I G E N I N T E R N O	F1 Apoyo de las autoridades, para proporcionar tecnología de punta.	D1 Pertener al sector público.	
	F2 Conocimiento del área de Tics en estos equipos de impresión.	D2 En el departamento de adquisiciones de FLOPEC EP no hay una persona técnica en equipos informáticos.	
	F3 Oferta en el mercado de quipos de tecnología actual.	D3 Aceptar lo que compra el área de servicio de compras públicas.	
	F4 Usuarios de los equipos con sólidos conocimientos del tema de impresión.		
OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
O R I G E N E X T E R N O	O1 Variedad de empresas que brindan servicios de outsourcing.	A1 No aprobación de la contratación de un outsourcing por el área financiera de la empresa.	
	O2 Existencia en el mercado local de equipos de impresión de alta tecnología.	A2 Intervención del Servicio de compras del estado.	
	O3 Repuestos tecnológicos dentro de las existencias del mercado nacional.	A3 Intervención del Departamento de adquisiciones de la empresa FLOPEC EP.	

Fuente: Elaboración Propia

3.5.2 Análisis FODA

La Empresa Flota Petrolera Ecuatoriana, EP FLOPEC., se ha establecido una matriz FODA en donde se señalan las fortalezas y debilidades que mantiene la empresa ante la aplicación de este proyecto, en donde se señalan dentro del aspecto interno y

externo de la empresa. Los puntos que se establecen dentro de la tabla serán cumplidos a futuro, sí el proyecto es aprobado, pues tiene sustentabilidad científica.

Es importante señalar la importancia que tiene la efectividad de la matriz FODA, pues es el punto inicial para que los investigadores verifiquen la efectividad de la investigación. La aplicabilidad de dicha tabla es eficaz para que el proyecto señalando los puntos fuertes y débiles que la empresa mantiene, llegando a proyectarse las necesidades de la empresa y como se puede solucionar los problemas que mantiene.

- FORTALEZAS

Dentro de las principales fortalezas de la empresa, resaltan el apoyo de las autoridades, para proporcionar tecnología de punta a la empresa, esto responde a que la empresa al ser una empresa pública tiene presupuestos para poder asignar a rubros que se entiende y son importantes, como lo son los equipos informáticos y sus periféricos, otra fortaleza es el Conocimiento de los usuarios de estos equipos, esto demuestra que la empresa tiene un personal de alta calidad y que no sería mayor inconveniente en caso de que la empresa pueda implementar el servicio de un outsourcing especializado en impresión.

Otra fortaleza que está a disposición de la empresa, es la oferta en el mercado de equipos de tecnología actual esto serviría para poder hacer una actualización constante, continua y programada de los equipos de impresión que la empresa necesita, pero igual se debe aclarar que los precios de los equipos de impresión son ostentosos, sería conveniente la contratación de un outsourcing especializado en impresión para que

pueda dar los mantenimientos respectivos y se pueda entender la vida útil de estos equipos, es decir, en relación costo beneficio entre la adquisición constante de equipos de impresión que son de valores altos a la contratación de un outsourcing especializado en impresión, este último sería de un costo relativamente más bajo frente a la renovación de equipos.

- OPORTUNIDADES

Dentro de las principales oportunidades de la empresa, se pueden mencionar que resaltan es que existe una gran variedad de empresas que brindan servicios de outsourcing en impresión, esto presenta una gran variedad ya que la empresa podría tener más cantidad de empresas interesadas en participar en este proceso de contratación de un outsourcing, esto permitirá que se presente una terna más amplia para que se pueda seleccionar entre más opciones de empresas para la posible contratación del mencionado outsourcing especializado en impresión.

Otra oportunidad que presenta la empresa, es la existencia en el mercado local de equipos de impresión de alta tecnología, esto podrá permitir a los directivos de la empresa tener un mayor abanico de posibilidades para poder adquirir equipos que se necesiten reemplazar dentro de su programación de mejora y cambios de equipos, otra oportunidad que se presenta para la empresa es que hay una gran existencia en los repuestos tecnológicos dentro de las existencias del mercado nacional esto beneficia en cuanto a la contratación del outsourcing especializado en impresión para poder dar una solución

más pronta en cuanto se necesite en realizar algún cambio de repuestos en los equipos de la empresa.

- DEBILIDADES

Dentro de las principales debilidades de la empresa, se puede indicar que su principal debilidad es el pertenecer al sector público esto demoraría en la contratación de un outsourcing especializado en impresión ya que la burocracia dilata los procesos de contratación y esto haría que se pueda demorar más de lo planificado la contratación de un outsourcing especializado en impresión en caso de que así resuelvan los gerentes de la empresa, otra debilidad a considerar para la empresa es que en el departamento de adquisiciones de la empresa no hay una persona técnica en equipos informáticos, esto ha sido una constante en los últimos tiempos y no ha permitido una disponibilidad inmediata de los equipos de impresión que necesita la empresa.

Otra de sus principales amenazas que se puede observar es que la empresa, siempre ha aceptado lo que compra el área de servicio de compras públicas, y esto agrava más el problema de la empresa objeto de estudio, esto debido a que por un lado la empresa no cuenta con el personal técnico informático en el área de adquisiciones la empresa acepta los equipos que adquiere esta área, no siempre lo que adquiere la empresa es lo que verdaderamente necesita.

- AMENAZAS

Dentro de las principales amenazas de la empresa, se puede indicar que la amenaza más considerable es la no aprobación de la contratación de un outsourcing por el área financiera de la empresa, esto sería una grave amenaza ya que no permitiría que la situación problemática actual de la empresa mejore y se mantenga tal cual, hasta ahora, acarreado como resultados la alta demora en la impresión de pliegos y contratos muy importantes para la empresa para poder avanzar con sus actividades cotidianas, al ser una empresa pública se presenta otra amenaza y esta es la Intervención del Servicio de Compras Públicas del estado, ya que dependiendo de la cantidad del monto que costaría la contratación de un outsourcing especializado en impresión debería intervenir o no esta entidad estatal de control.

Otra de sus amenazas que se debe contemplar en la empresa, es la intervención del departamento de adquisiciones de la empresa, esto debido a que como se ha venido manifestando con anterioridad el área de adquirentes no presenta de un personal especializado en equipos de impresión y si esto sucede pues se considera a título personal de los investigadores del presente trabajo de investigación que traería que se entorpezcan los procesos de contratación de un outsourcing especializado en impresión y aún más se podrían dilatar los mantenimientos preventivos y programados en los mencionados equipos de impresión para la empresa objeto de estudio.

CAPITULO IV RESULTADOS

4.1 Marco Metodológico

4.1.1 Tipo de Investigación

El presente trabajo de investigación se va a utilizar métodos cualitativos y cuantitativos; cualitativos ya que son más descriptivos que predictivos, y cuantitativos pues ayudan a examinar la prueba recopilada, lo que convierte al plan en una indagación de tipo mixto, de modo que, el tipo de investigación mixta nos posibilita recolectar información tanto cuantitativa como cualitativa, debido a que al combinar los dos procedimientos dichos se complementan dando como resultados la obtención de datos más exactos, puesto que se remueve el componente de error que poseen los dos procedimientos al usarse individualmente.

Se utilizará una investigación explicativa debido a que esta clase de indagación además llamada como casual, tiene como finalidad buscar el porqué del producido o fenómeno de análisis, analizando sus interacciones, razones y efectos, permitiendo de esta forma verificar u objetar la premisa planteada. La investigación ahonda en el campo de la verdad y cuyos resultados y conclusiones son de un grado más profundo y por lo mismo generan más grandes y superiores conocimientos respecto al proceso de administración y mantenimiento de grupos tecnológicos.

También se utilizará la investigación exploratoria, ya que, por medio de esta clase de investigación se profundizará los conocimientos y datos involucrados con la averiguación de la administración de compra de equipos tecnológicos, ya que el tema de investigación debe ser estudiado, y que para la situación de análisis se realizará en la

empresa. Se dará uso a la investigación descriptiva, esto debido a que el diseño para utilizar en esta investigación es de tipo detallado, ya que este análisis nos posibilita recolectar información en un solo instante, tiempo exclusivo, destinados a detectar y explicar los puntos que se tienen que tener en cuenta al instante de obtener grupos tecnológicos, así como además las propiedades que se obtienen en las diversas áreas debido al uso que les dan a los equipos informáticos de la empresa.

La población con la que se va a hacer la investigación son todos los servidores públicos de las diversas áreas administrativas que se encuentren relacionadas con los procesos de Contratación Pública (SERCOP) de la empresa objeto del presente estudio, conforme con la ley de transparencia publicada por la misma organización, que corresponde al mes de diciembre del 2020, los cuales son: asistentes, analistas, especialistas de las diversas áreas administrativas de la empresa, la muestra que se considerará para el presente análisis sube a la proporción de 14 servidores públicos que mantienen colaboración directa el proceso de contratación pública, al final para esa indagación se tomó una sección poblacional de la empresa a grado nacional como lo son Esmeraldas, Quito, Guayaquil y La Independencia.

Se usará como muestra a un total de 14 colaboradores que tienen conocimientos directos con el proceso de contratación pública, y al no tratarse de una muestra grande no se dará uso de ni una fórmula, o sea, se usará la totalidad de los trabajadores del área de administración que poseen relación directa con los procesos de contratación pública, se estima a dichos ayudantes debido a que, el presente trabajo de indagación pretende

mostrar mejoras en la empresa por medio de la contratación de un outsourcing especializado en grupos de impresión.

Tabla 5
Muestra que intervendrán en el cuestionario

Cargo	Área	Equipos Electrónicos	Colaboradores
Asistente	Gerencia	4	2
Servicios Generales	Servicios	2	2
Analistas de área	Adquisiciones	4	4
Supervisores de área	Varios	3	3
Finanzas	Finanzas	5	1
Compras	Adquisiciones	6	2
		TOTAL	14

Fuente: Elaboración Propia

4.1.2 Técnicas

4.1.2.1 La encuesta

Citado por López en coordinación con Galindo (1998) “La encuesta se ha convertido En una herramienta fundamental para el estudio de las relaciones sociales. Las organizaciones contemporáneas, políticas, económicas o sociales, utilizan esta técnica como un instrumento indispensable para conocer el comportamiento de sus grupos de interés” (López Romo, 1998). Para la presente investigación se desarrolló un cuestionario, mismo que tiene como objetivo recolectar información de informantes seleccionados.

4.1.2.2 La entrevista

Para la autora Folgueiras (2016) donde aborda acerca de la entrevista, manifiesta que “es una técnica de recogida de información que además de ser una de las estrategias utilizadas en procesos de investigación, tiene ya un valor en sí misma. Tanto si se elabora dentro de una investigación” (Folgueiras Bertomeu, 2016). De la misma forma que con la encuesta, para la presente investigación se desarrolló una guía de entrevista, misma que tiene como objetivo recolectar información de los Gerentes de la Empresa Pública Flota Petrolera Ecuatoriana EP FLOPEC.

4.1.3 Instrumentos

4.1.3.1 Cuestionario

Se ha dado uso del cuestionario para tener un acercamiento con los trabajadores de las áreas administrativas de la empresa, para determinar sus necesidades más a profundidad sobre los procesos de impresión y de los métodos y formas de contratación pública ya que son los colaboradores de la empresa que más interacción tienen con los antes mencionados procesos.

Debido a las coyunturas actuales ocasionado por la pandemia del Covid-19 se ha modificado muchas actividades y procedimientos laborales esto debido a las medias de confinamiento, lo que ha conllevado a que se realicen muchas actividades laborales por tele trabajo, y por estos motivos en el presente trabajo de investigación se lo realizará de manera virtual el cuestionario empleando la plataforma virtual de Google forms, dicha herramienta permite tener un repositorio virtual mediante un tiempo definido, como se lo

ha mencionado antes este instrumento será direccionado a los trabajadores de las áreas administrativas de la Empresa Pública Flota Petrolera Ecuatoriana EP FLOPEC.

4.1.3.2 Guía de entrevista

Para el levantamiento de información se hará uso de dos instrumentos para el levantamiento y análisis de la información de la empresa, el primer instrumento en usar como ya se lo ha manifestado será un cuestionario que será aplicado a los usuarios de los equipos informáticos de las diferentes áreas administrativas de la empresa objeto del presente estudio, se hará del segundo instrumento que será una guía de entrevista, la cual estará dirigida a los funcionarios públicos (jefaturas) cuyo principal objetivo será el recolectar información de primera mano y así obtener mayor información al igual que criterios sobre la situación actual del área objeto del presente estudio con fin de entender el proceso de adquisición en la empresa objeto de este estudio.

Para realizar las guías de entrevistas antes mencionadas se tomará en cuenta a las siguientes autoridades del área de la empresa, mismos que tienen conocimientos generales sobre los procesos de adquisiciones al igual que los procesos de impresión en la empresa.

- *Gerencia General*
- *Gerencia de Gestión Integral*
- *Gerencia de Operaciones*
- *Gerencia de Tecnología Informática*
- *Gerencia de Planificación y Control de Gestión*

La información va a ser recolectada y luego visualizada realizando uso de herramientas digitales como por ejemplo el Google forms, esa plataforma nos posibilita la ejecución de encuestas por medio de la web, en nuestro caso, nos ayudará a hacer el cuestionario a la población previamente descrita, con el fin de recopilar la información pertinente, para su siguiente procesamiento realizando uso de la herramienta de Microsoft Excel que nos ayudará a visualizar los resultados conseguidos por medio de tablas, gráficos y subsiguiente estudio sobre las tablas y gráficos previamente descritos. El diseño para el método, levantamiento de información va a ser el siguiente:

- Diseño del cuestionario y de la guía de entrevista a realizar en la presente investigación para luego plasmar el análisis de los datos recolectados.
- Validación de los instrumentos, misma que se realizará mediante la metodología del juicio de expertos (ver anexo).
- Aplicación de los instrumentos antes mencionados a la población antes descrita en la empresa.
- Análisis de los datos obtenidos haciendo uso de la herramienta de Microsoft Excel que nos permitirá el visualizar los resultados obtenidos a través de tablas y gráficos.
- Presentación de las tablas y gráficos anteriormente obtenidos con el análisis de la herramienta mencionada.
- Diseño de la propuesta de mejora para la empresa.
- Evaluación de la propuesta de mejora para la empresa.
- Determinación de los costos y beneficios de la propuesta de mejora para la empresa.

- Finalmente se plasmarán las principales recomendaciones y conclusiones para el presente trabajo de investigación.

4.2 Presentación de resultados

4.2.1 Diseño de la Guía de Entrevista

Para el levantamiento de información se va a hacer uso también de una guía de entrevista, la cual va a estar dirigida a los servidores públicos (jefaturas) cuyo primordial objetivo va a ser el recolectar información de primera mano y de esta forma obtener más información al igual que criterios sobre el área objeto del presente análisis con fin de comprender el proceso de compra en la empresa objeto del presente estudio, para realizar las guías de entrevistas antes mencionadas se tomará en cuenta a las siguientes autoridades del área de la Empresa Pública Flota Petrolera Ecuatoriana, EP FLOPEC, mismos que tienen conocimientos generales sobre los procesos de adquisiciones al igual que los procesos de impresión y digitalización de la empresa.

Para realizar la revisión sobre las necesidades de la contratación de un outsourcing de la empresa, que se encarga el área de adquisiciones de la empresa, mediante el portal de compras públicas y su portal llamado USHAY - Módulo Facilitador de la Contratación Pública – MFC a cargo del Servicio de Compras Públicas SERCOP, se utiliza el portal antes mencionado por la ley de transparencia que están sometidas todas las empresas públicas, y la empresa objeto de la presente investigación no es la excepción.

Para el diseño de la guía entrevista, se utilizarán un total de siete preguntas, mismas que serán desarrolladas a miembros de las gerencias del presente trabajo de investigación, con el objeto de tener información de primera mano y mejorar el entendimiento sobre el problema actual de la empresa, el formato de la guía de entrevista se lo podrá encontrar en los anexos de esta investigación. Las personas que colaboraron con las entrevistas son las siguientes personas:

- *Gerencia General*
- *Gerencia de Gestión Integral*
- *Gerencia de Operaciones*
- *Gerencia de Tecnología Informática*
- *Gerencia de Planificación y Control de Gestión*

4.2.1.1 Aspectos relevantes de la Guía de la Entrevista

Según la guía de entrevista realizada a los cinco colaboradores de la empresa, en una de las aseveraciones de las personas que colaboraron, coinciden con las emitidas en el cuestionario, en lo referente a la forma de adquisición de los equipos tecnológicos, es decir, que por la calificación de empresa pública las adquisiciones se las debe realizar a través del portal de compras públicas.

En lo referente al control y mantenimiento de los equipos, no se pronuncian de una manera abierta, sino que han tratado de evadir esta responsabilidad, acerca de la idea de contratar un outsourcing que se encargue de todo lo relacionado a los equipos

informáticos, las personas entrevistadas manifiestan que su criterio es apoyar esta idea. También, manifiestan que la empresa, tiene experiencia en la contratación de este tipo de servicios, por lo que sería más fácil su implementación.

A criterio de las personas entrevistadas el servicio que ofrece una compañía outsourcing, es de mejor calidad a los servicios que brindan actualmente, los departamentos encargados en la empresa de estas funciones, en cuanto a la eficiencia del Sistema Oficial de Contratación Pública del Ecuador, no solamente se han presentado problemas en cuanto a calidad de las adquisiciones, con la empresa, sino que es un tema general no solo en equipos electrónicos sino en otros ítems, no tan delicados como los equipos tecnológicos.

Dentro de los aspectos más importantes de la guía de entrevista realizada a los servidores públicos participes de la guía de entrevista de la empresa manifiestan que tienen muchos problemas con sus equipos informáticos, lo mejor sería que por la calificación de empresa pública las adquisiciones se las debe realizar a través del portal de compras públicas SERCOP por lo que se convierte en un punto importante la implementación de un servicio de outsourcing especializado en equipos informáticos para que pueda mitigarla situación problemática actual.

Los servidores públicos participes de la guía de entrevista de la empresa manifiestan que el problema es con el portal de compras públicas para poder realizar las reposiciones de sus equipos tecnológicos y de impresión, lo que finalmente es su problema en conjunto con sus pares de la SERCOP en donde se evidencia que los procesos de

contratación son demasiado demorados y exigen varios trámites burocráticos lo que ocasiona que se denota evidentemente establecer parámetros sobre los procesos de contrataciones para que se pueda mejorar este proceso y se agilice en la contratación de un outsourcing especializado para la empresa Flota Petrolera Ecuatoriana, EP FLOPEC.

Los servidores públicos partícipes de la guía de entrevista de la empresa manifiestan que el servicio del portal de compras públicas no es tan amigable con las empresas públicas que por ley están obligadas a usar este portal como intermediación por la ley de transparencia, este apartado guarda estrecha relación con el considerado anteriormente, en donde se denota que el proceso de adquisición de contrataos para trabajos mediante la ejecución de un outsourcing es muy antiguo y nada amigable, por lo que se pretende considerar una actualización a esos procesos de contratación y de esta manera cambiar la situación problemática de la Empresa Flota Petrolera Ecuatoriana, EP FLOPEC.

Dentro de los aspectos más importantes de la guía de entrevista realizada a los servidores partícipes de la guía de entrevista de la empresa manifiestan que su criterio es apoyar esta idea. También, manifiestan que la empresa tiene experiencia en la contratación de este tipo de servicios, por lo que sería más fácil su implementación, por lo que consideramos a manera personal como investigadores que tiene una gran posibilidad de acogida (implementación) para este trabajo de investigación, a que se apunta directamente a la actualización de los procesos de contratación de trabajos extraordinarios mediante un outsourcing especializado para desarrollar trabajo de

impresión para el área de Tecnologías de la información para la Empresa Flota Petrolera Ecuatoriana, EP FLOPEC.

Los servidores públicos partícipes de la guía de entrevista de la empresa manifiestan que, la eficiencia del Sistema Oficial de Contratación Pública del Ecuador, no solamente se han presentado problemas en cuanto a calidad de las adquisiciones, sino que es un tema general no solo en equipos electrónicos sino en otros ítems, lo que ha afectado la correcta operación de la empresa en especial el área de tecnologías de la información debido a que se necesita un outsourcing para esta área.

Los servidores públicos partícipes de la guía de entrevista de la empresa manifiestan que, los equipos son útiles por un periodo y ese periodo puede ser aproximadamente de tres años para poder cambiar los equipos tecnológicos, esto también responde a que la empresa Empresa Flota Petrolera Ecuatoriana, EP FLOPEC no tiene una correcta política para renovación de equipos tecnológicos lo que ha desencadenado que se maneje con equipos de tecnologías anteriores y esto ocasiona que se agudice más el problema de la empresa.

Dentro de los aspectos más importantes de la guía de entrevista realizada a los servidores públicos partícipes de la guía de entrevista de la empresa manifiestan que, la empresa tiene experiencia en la contratación de este tipo de servicios outsourcing, por lo que sería más fácil su implementación y están de acuerdo con apoyar e impulsar la posible implementación del presente trabajo de investigación.

4.2.2 Diseño del Cuestionario

Para el diseño de la encuesta, se utilizará un cuestionario, en donde, se utilizarán un total de quince preguntas, con el objeto de tener mayor información sobre el problema actual de la empresa, el formato del cuestionario se lo podrá encontrar en los anexos de esta investigación.

Debido a las coyunturas actuales ocasionado por la pandemia del Covid-19 se ha modificado muchas actividades y procedimientos laborales esto debido a las medias de confinamiento, lo que ha conllevado a que se realicen muchas actividades laborales por tele trabajo. Por estos motivos en el presente trabajo de investigación se lo realizará de manera virtual el cuestionario empleando la plataforma virtual de Google forms, dicha herramienta permite tener un repositorio virtual mediante un tiempo definido, como se lo ha mencionado antes este instrumento será direccionado a los trabajadores de las áreas administrativas de la empresa.

4.2.2.1 Desarrollo del Cuestionario

P1 ¿Considera usted que el departamento de adquisiciones necesita una actualización sobre el proceso de contratación de un servicio de outsourcing que mejore la adquisición de equipos tecnológicos dentro del rubro de la impresiones, escaneo y digitalización de documentos?

Tabla 6

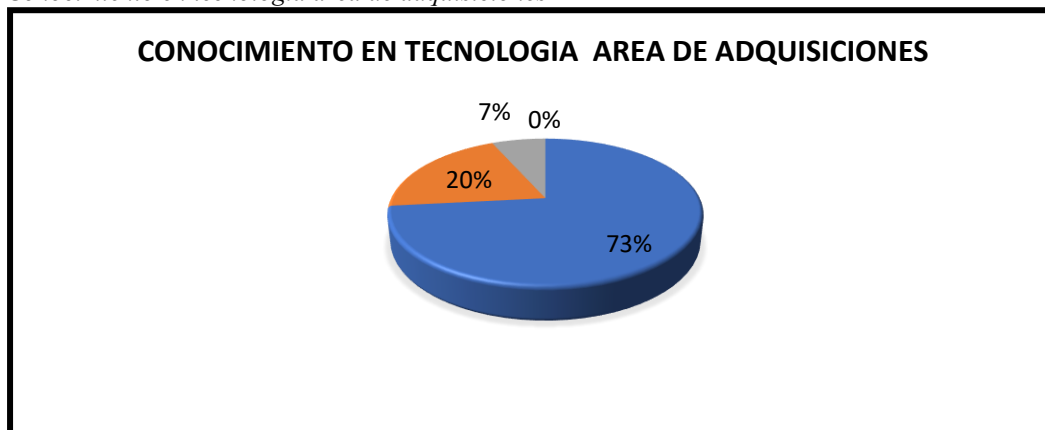
Departamento encargado de adquisiciones

PARAMETROS	NUMERO DE CASOS	PORCENTAJE
Si	9	73%
No	4	20%
Tal vez	1	7%
TOTAL	14	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 8

Conocimiento en tecnología area de adquisiciones



Fuente: Elaboración Propia

Las respuestas de los colaboradores que participaron del cuestionario de la empresa, nos permiten deducir que el 73% considera que si necesita una actualización sobre el proceso de contratación de un servicio de outsourcing de equipos tecnológicos para mejorar las capacidades del Departamento de Adquisiciones y TIC.

P2 ¿Existe una persona a cargo del proceso de adquisiciones que conozca sobre la reposición y mantenimientos tecnológicos en ese departamento?

Tabla 7

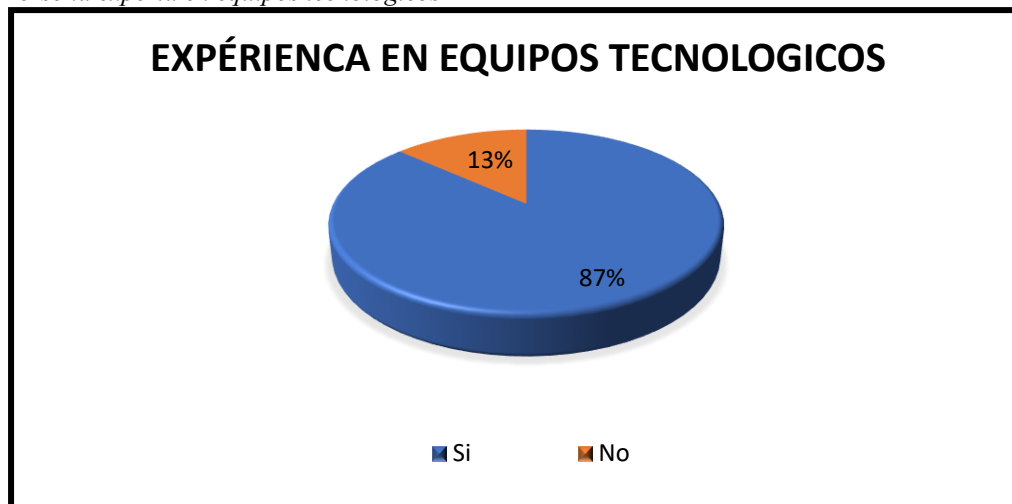
Persona experta en equipos tecnológicos

PARAMETROS	NUMERO DE CASOS	PORCENTAJE
Si	12	87%
No	2	13%
TOTAL	14	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 9

Persona experta en equipos tecnológicos



Fuente: Elaboración Propia

Como se pueden observar en los resultados de los colaboradores que participaron del cuestionario de la empresa objeto del presente estudio, un porcentaje del 87% dice que si existe un encargado en el proceso de adquisiciones que conozca sobre la reposición y mantenimientos tecnológicos en ese departamento, los encargados de este departamento solicitan la asesoría de los que realizan la requisición.

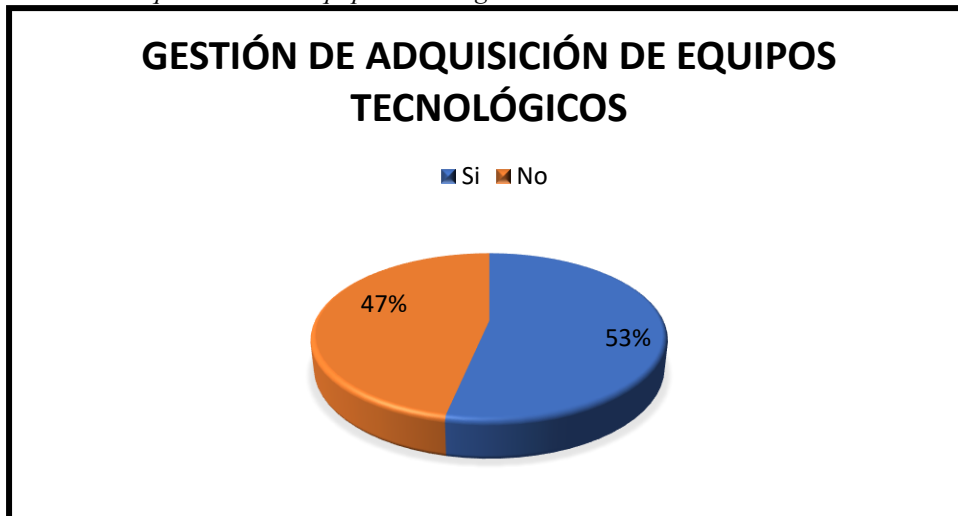
P3 ¿Considera usted que en la actualidad existe una deficiente Gestión en el proceso de outsourcing en el rubro de equipos tecnológicos en la empresa?

Tabla 8
Gestión de adquisiciones de equipos tecnológicos

PARAMETROS	NUMERO DE CASOS	PORCENTAJE
Si	8	53%
No	6	47%
TOTAL	14	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 10
Gestión de adquisiciones de equipos tecnológicos



Fuente: Elaboración Propia

Las respuestas de los colaboradores que participaron del cuestionario de la empresa, consideran que en la actualidad si existe una deficiente Gestión en el proceso de outsourcing en el rubro de equipos tecnológicos en la empresa en un 43% y la diferencia opina que no existe una adecuada gestión en el proceso de outsourcing en el rubro de equipos tecnológicos. En la actualidad, el manejo de datos, la tabulación y clasificación de los mismos son realizados por los equipos tecnológicos, las personas realizan el análisis en función de los resultados obtenidos.

P4 ¿Considera usted necesario la contratación de un outsourcing para mejorar la eficiencia en el servicio de equipos tecnológicos en especial los de impresión?

Tabla 9

Posible contratación de un outsourcing

PARAMETROS	NUMERO DE CASOS	PORCENTAJE
Si	12	87%
No	2	13%
TOTAL	14	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 11

Posible contratación de un outsourcing



Fuente: Elaboración Propia

Como se pueden observar en los resultados de los colaboradores que participaron del cuestionario de la empresa, la contratación de una empresa que brinde el servicio de outsourcing, sería la alternativa ideal que ayudaría a la empresa a optimizar sus procesos, y, además, brindar servicios de calidad tanto al cliente interno como al cliente externo. La empresa que se encuentre dispuesta a brindar todo lo referente a equipos tecnológicos basará su oferta en calidad.

P5 ¿Conoce usted las ventajas y desventajas de realizar la externalización de un servicio o área de trabajo hacia un proveedor?

Tabla 10

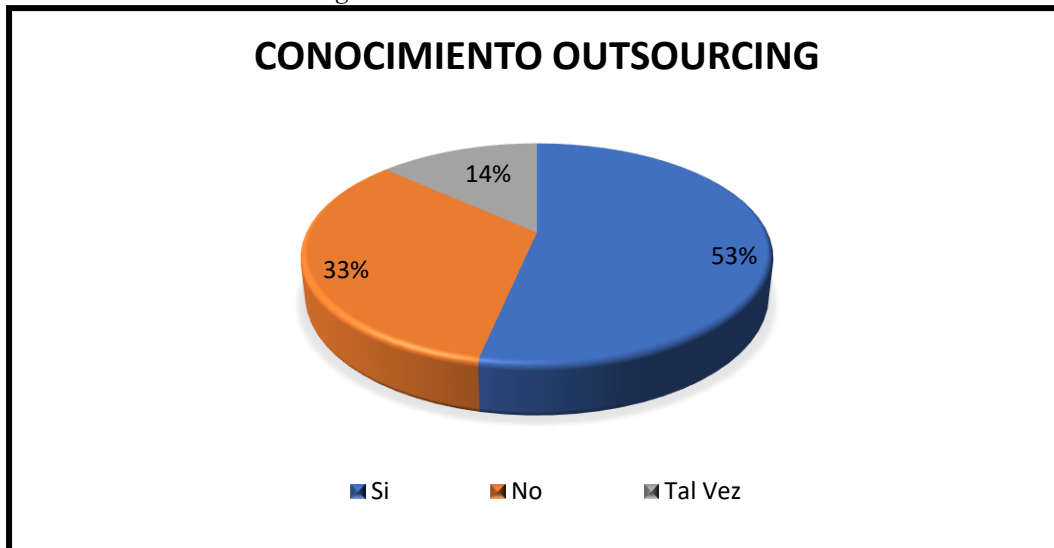
Conocimiento de un outsourcing

PARAMETROS	NUMERO DE CASOS	PORCENTAJE
Si	7	54%
No	5	33%
Tal vez	2	13%
TOTAL	14	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 12

Conocimiento de un outsourcing



Fuente: Elaboración Propia

Las respuestas de los colaboradores que participaron del cuestionario de la empresa, muestran que el conocimiento sobre las ventajas y desventajas de la contratación de un servicio externo, el 54% dice conocerlas y el restante 46% no tiene conocimiento sobre este tipo de contratación de equipos tecnológicos en especial en equipos especializados de digitalización e impresión.

P6 ¿Actualmente dentro de la empresa, cuenta con algún servicio o área externalizados hacia un proveedor?

Tabla 11

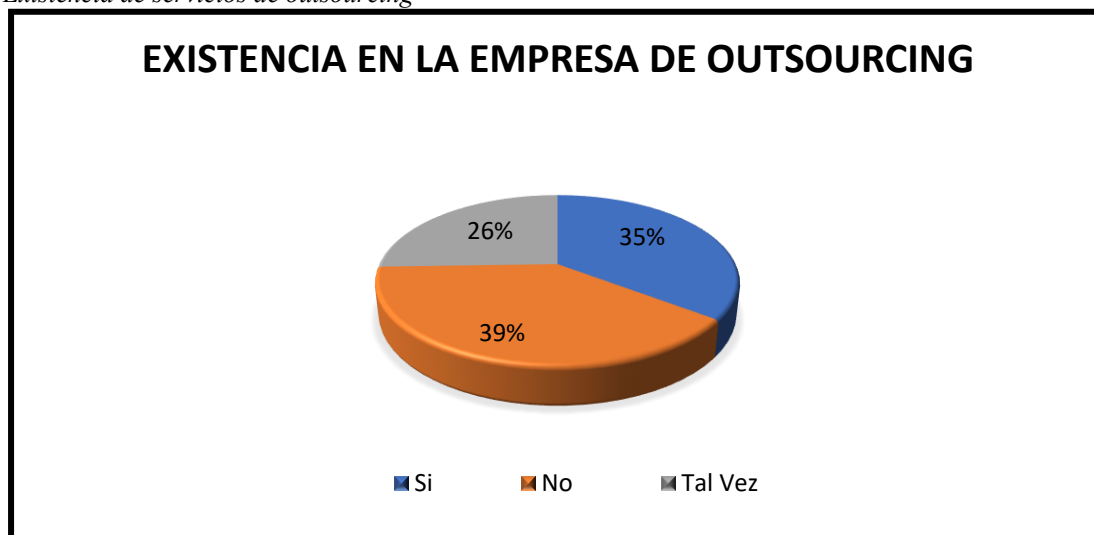
Existencia de servicios outsourcing

PARAMETROS	NUMERO DE CASOS	PORCENTAJE
Si	4	35%
No	9	58%
Tal Vez	1	7%
TOTAL	14	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 13

Existencia de servicios de outsourcing



Fuente: Elaboración Propia

Como se pueden observar en los resultados de los colaboradores que participaron del cuestionario de la empresa, al momento no existen muchas áreas en las cuales se ha decidido trabajar por medio de la externalización. Estas áreas funcionan eficientemente, pues de la calidad de los servicios depende su permanencia.

P7 ¿Consideraría usted que la opción de optar por Outsourcing de Impresión para la empresa traerá beneficios?

Tabla 12

Opción de un outsourcing

PARAMETROS	NÚMERO DE CASOS	PORCENTAJE
Si	12	87%
No	2	13%
TOTAL	14	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 14

Opción de un outsourcing



Fuente: Elaboración Propia

Las respuestas de los colaboradores que participaron del cuestionario de la empresa, el 87% responde a la pregunta que el sistema en discusión es la opción adecuada para el área de equipos técnicos, ellos no están sujetos a comprar los equipos necesarios mediante el uso del portal de compras públicas, pero si están obligados a entregar productos de calidad.

P8 ¿Dentro de la empresa se realiza un proceso para la adquisición de equipos tecnológicos específicamente de impresión?

Tabla 13

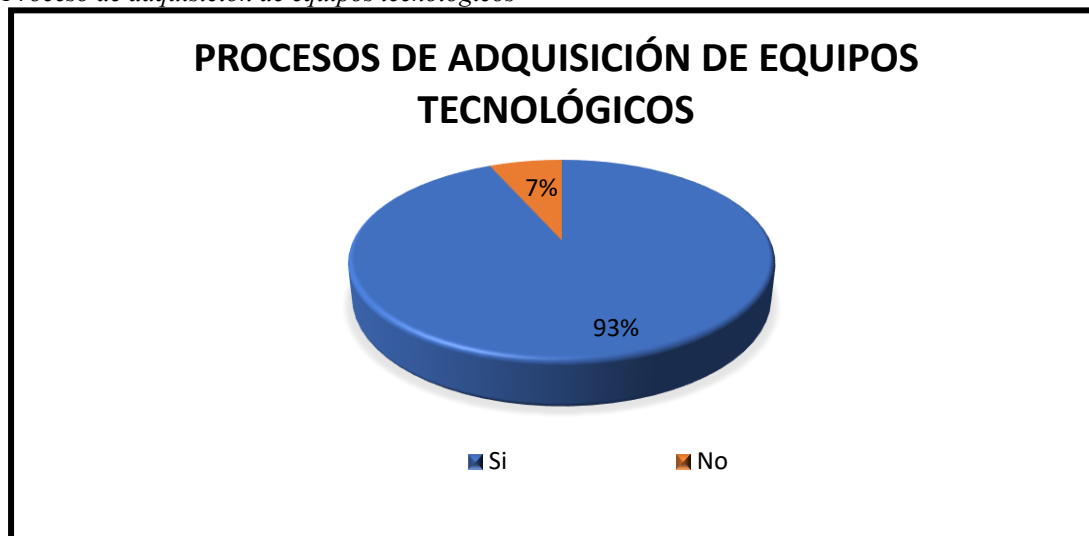
Proceso de adquisición de equipos tecnológicos

PARAMETROS	NUMERO DE CASOS	PORCENTAJE
Si	13	93%
No	1	7%
TOTAL	14	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 15

Proceso de adquisición de equipos tecnológicos



Fuente: Elaboración Propia

Como se pueden observar en los resultados de los colaboradores que participaron del cuestionario de la empresa, el 93% afirma que, si conoce los procesos de adquisición de equipos tecnológicos, mientras 7% dice desconocer los procesos de adquisición de equipos tecnológicos o simplemente lo ignoran este es un problema que debe trabajar la empresa para poder mejorar su situación problemática actual.

P9 ¿Considera usted que dentro del Departamento de Adquisiciones de la empresa existe una persona especializada en equipos electrónicos?

Tabla 14

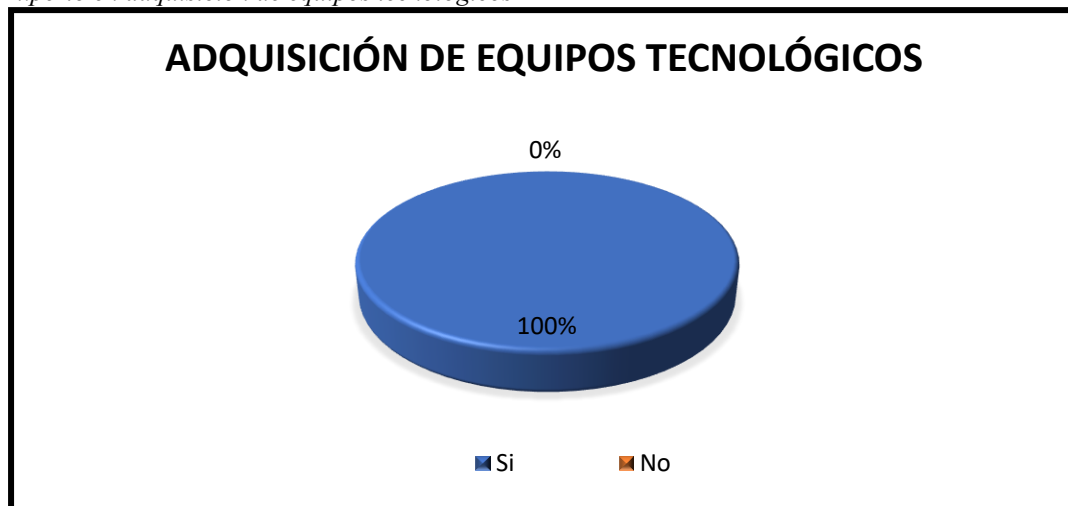
Experto en adquisición de equipos tecnológicos

PARAMETROS	NUMERO DE CASOS	PORCENTAJE
Si	14	100%
No	0	0%
TOTAL	14	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 16

Experto en adquisición de equipos tecnológicos



Fuente: Elaboración Propia

Las respuestas de los colaboradores que participaron del cuestionario de la empresa, el 100% concuerda que, si existe una persona experta en equipos tecnológicos, en un Departamento de adquisiciones de cualquier empresa es muy importante que existan personas expertas en temas puntuales para facilitar procesos.

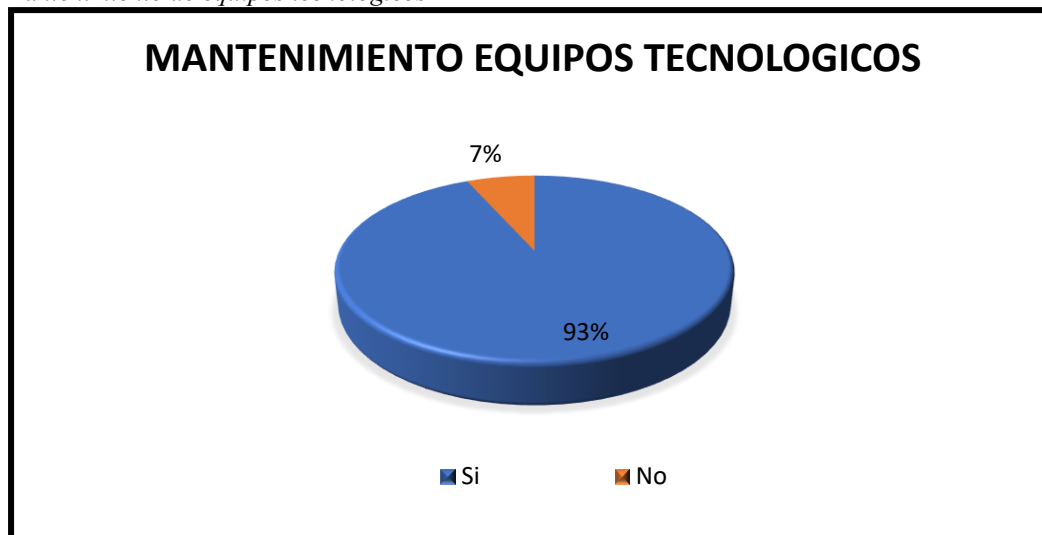
P10 ¿Dentro de la empresa se realiza un proceso para la Mantenimiento de los equipos tecnológicos?

Tabla 15
Mantenimiento equipos tecnológicos

PARAMETROS	NUMERO DE CASOS	PORCENTAJE
Si	13	93%
No	1	7%
TOTAL	14	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 17
Mantenimiento de equipos tecnológicos



Fuente: Elaboración Propia

Como se pueden observar en los resultados de los colaboradores que participaron del cuestionario de la empresa, la respuesta a esta pregunta arroja como resultado que el 93% manifiesta que si existe un proceso establecido. El 7% manifiesta la carencia de dicho proceso de mantenimiento.

P11 ¿Dentro de la empresa se realiza capacitaciones al personal sobre el proceso de contratación de un outsourcing especializado en equipos tecnológicos?

Tabla 16

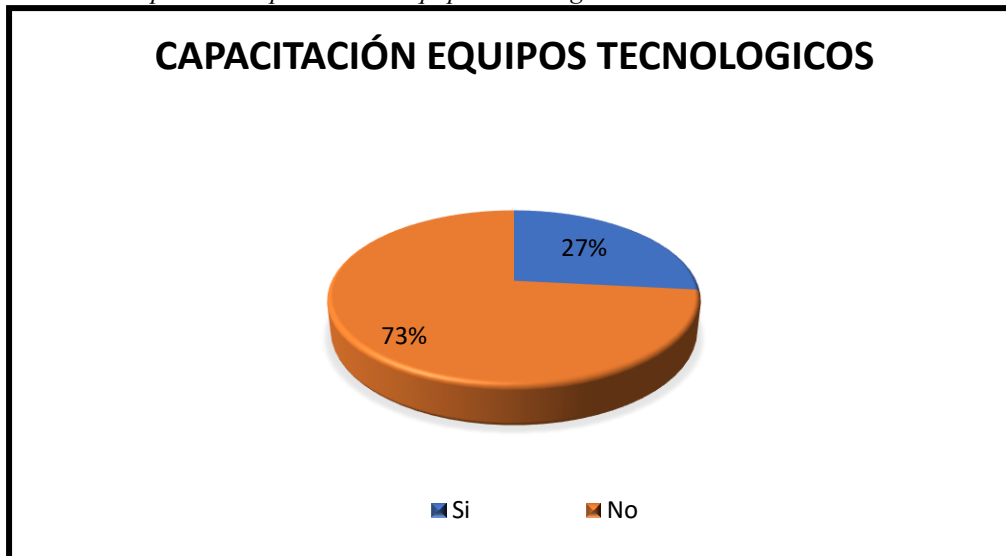
Proceso capacitación personal equipos tecnológicos

PARAMETROS	NUMERO DE CASOS	PORCENTAJE
Si	4	27%
No	10	73%
TOTAL	14	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 18

Proceso de capacitación personal de equipos tecnológicos



Fuente: Elaboración Propia

Las respuestas de los colaboradores que participaron del cuestionario de la empresa el 73% afirman que no han recibido un proceso de capacitación de las personas encargadas del proceso de contratación de un outsourcing especializado en equipos tecnológicos, mientras el 27% afirman que si han tenido un proceso de capacitación, se debería realizar programaciones semestrales para capacitar al personal de la empresa en temas relacionados a la contratación de equipos informáticos.

P12 ¿Considera usted que se debería hacer un cronograma para realizar los mantenimientos de los equipos tecnológicos de la empresa?

Tabla 17

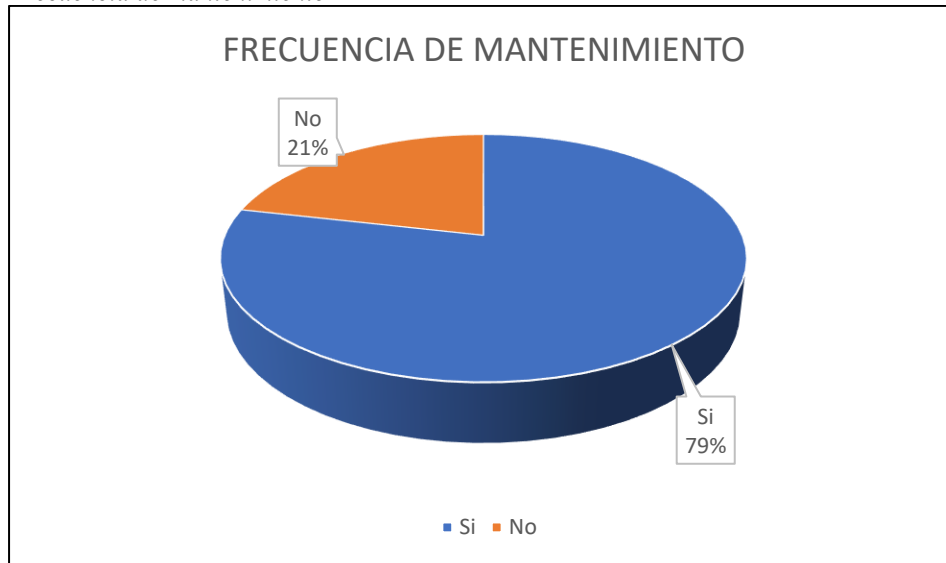
Frecuencia de mantenimiento

PARAMETROS	NUMERO DE CASOS	PORCENTAJE
Si	11	79%
No	3	21%
TOTAL	14	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 19

Frecuencia de mantenimiento



Fuente: Elaboración Propia

Como se pueden observar en los resultados de los colaboradores que participaron del cuestionario de la empresa, el 79% afirma que si se debería hacer un cronograma para realizar los mantenimientos de los equipos tecnológicos de la empresa, el otro 21% afirma que no se debería hacer un cronograma para realizar los mantenimientos de los equipos tecnológicos de la empresa.

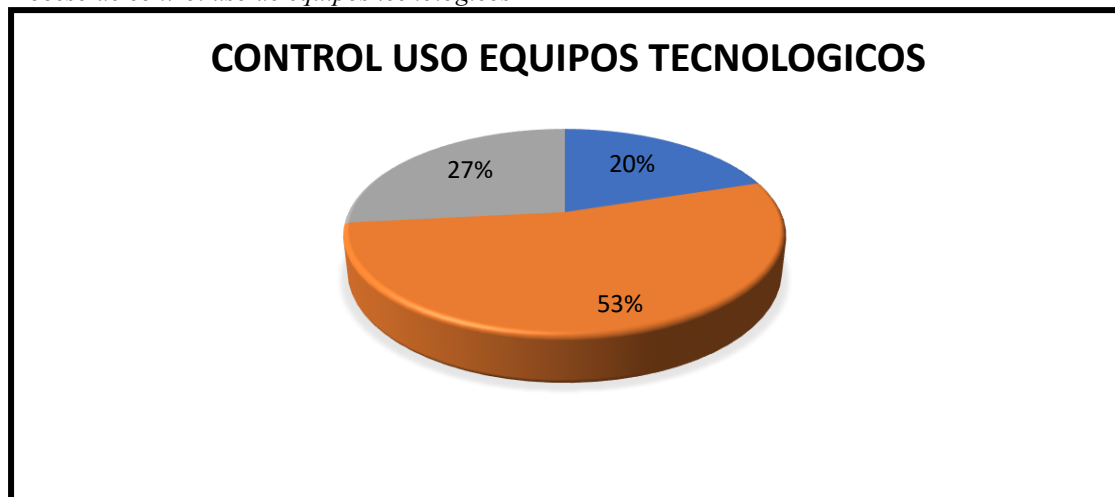
P13 ¿Considera usted que se realiza un sub proceso para el control de uso de los equipos tecnológicos?

Tabla 18
Proceso de control uso equipos tecnológicos

PARAMETROS	NUMERO DE CASOS	PORCENTAJE
Si	3	20%
No	4	27%
A veces	7	53%
TOTAL	14	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 20
Proceso de control uso de equipos tecnológicos



Fuente: Elaboración Propia

Las respuestas de los colaboradores que participaron del cuestionario de la empresa, manifiestan que a veces si se realiza un sub control del uso de los equipos tecnológicos (53%), mientras el 27% asegura que siempre hacen un procedo de calidad, contrapuesto a este criterio está el del 20% que expresa que nunca se realiza un sub control del uso de los equipos tecnológicos.

P14 ¿Considera usted que la empresa tiene problemas en el desarrollo diario en sus actividades por la falta de un proceso claro en la contratación de un outsourcing de equipos tecnológicos?

Tabla 19

Problema consecución de repuestos

PARAMETROS	NUMERO DE CASOS	PORCENTAJE
Si	8	53%
No	6	47%
TOTAL	14	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura21

Problema de consecución de repuestos



Fuente: Elaboración Propia

Como se pueden observar en los resultados de los colaboradores que participaron del cuestionario de la empresa, manifiestan que cuando se adquieren los equipos tecnológicos basados solamente en el precio, se acostumbra a dejar de lado parámetros importantes como la consecución de los repuestos cuando sea necesario, estos son difíciles de encontrar en el mercado nacional por lo que a veces los equipos quedan obsoletos.

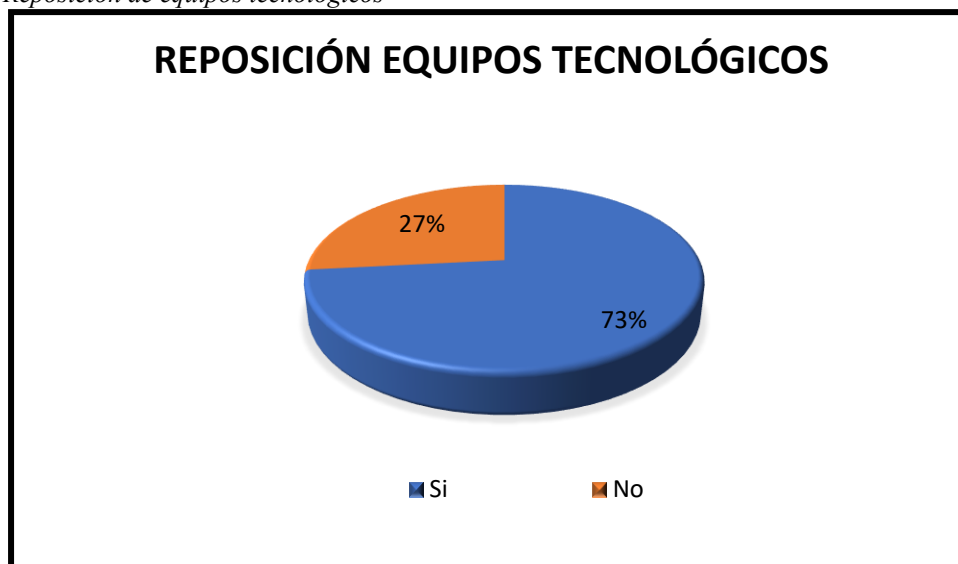
P15 ¿Cree usted que se debe hacer un cronograma reposición programada de los equipos tecnológicos existentes en la empresa?

Tabla 20
Reposición de equipos tecnológicos

PARAMETROS	NUMERO DE CASOS	PORCENTAJE
Si	10	73%
No	4	27%
TOTAL	14	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 22
Reposición de equipos tecnológicos



Fuente: Elaboración Propia

Las respuestas de los colaboradores que participaron del cuestionario de la empresa, manifiestan que a pesar de que el 73% de las personas se manifiestan positivamente a que se cambien o actualicen los equipos tecnológicos, se debe proceder previo a un inventario, de esta operación se sacará como conclusión la factibilidad de que sean reemplazados.

4.2.2.2 Análisis del Cuestionario

Del cuestionario antes señalado realizado a varios colaboradores de la empresa, el principal análisis de las preguntas realizadas es: los datos obtenidos en la investigación realizada utilizando la técnica de las encuestas se han podido encontrar los siguientes criterios importantes:

Además, las personas han opinado que la empresa, por ser parte de las empresas públicas, deben regirse para la adquisición de todos sus requerimientos por la ley que obliga a que sea el SOCE, Sistema Oficial de Contratación Pública del Ecuador, la entidad encargada de realizar las adquisiciones de las entidades públicas.

Frente a este dilema, en la empresa cuando se trata de la adquisición de los equipos tecnológicos, generalmente se deciden para la compra no por la calidad sino por el precio. Esta decisión trae problemas para los usuarios, pues los pedidos los realizan a sus necesidades, que son aquellas que les permiten ofrecer trabajos de calidad.

Otro de los problemas digno de mencionar en la empresa, es aquel que manifiestan los usuarios de los equipos tecnológicos, relativo al cuidado y mantenimiento que se debe dar por parte del departamento encargado, a los equipos en cuestión, pero que en muchas ocasiones no se lo realiza con la periodicidad necesaria.

En el departamento de adquisiciones de la empresa, no existe una persona especializada en equipos tecnológicos, sino profesionales en compras y adquisiciones y

en el mejor de los casos, expertos en el manejo del Sistema Oficial de Contratación Pública del Ecuador.

Como una salida a este problema, se ha presentado el presente estudio, tomando como alternativa la sugerencia de que se contrate un outsourcing, que tendrá a su cargo manejar bajo su responsabilidad todo lo referente a los equipos tecnológicos de la empresa.

También es importante, llevar en la empresa un control detallado del mantenimiento de los equipos, así como de su vida útil, para poder llevar un control exhaustivo de cada uno de ellos para poder tener mayor supervisión y permitan que se pueda programar un cambio periódico de mencionados equipos informáticos.

De acuerdo a las normas de calidad, cada equipo de la empresa debe tener un control en el que conste la fecha de adquisición, la fecha de entrega, la persona que se encargara de utilizar el equipo en descripción, los mantenimientos realizados, las fechas y los correctivos necesarios.

En cuanto a la reposición de los equipos en la empresa, algunos servidores públicos manifiestan que están obsoletos, no se puede tomar una decisión sin antes realizar un análisis del funcionamiento de los equipos que los califican como obsoletos, la idea de contratar un outsourcing para lo relacionado con los equipos electrónicos, es apoyado por los directivos de la empresa, es necesario mencionar que la empresa ya tiene conocimiento y experiencia, con buenos resultados.

El uso de equipos informáticos de calidad en la empresa es algo que no se puede negociar, pues afecta directamente a la eficiencia de los trabajadores que utilizan estos equipos, otro de los problemas a los que se ven abocados los usuarios de equipos electrónicos, es la falta de repuestos cuando se produce algún daño y se necesita cambiar ciertos componentes de los equipos.

Las respuestas de los colaboradores participantes del cuestionario en la empresa nos permiten deducir que el 96% conoce que los pedidos de equipos tecnológicos se los debe canalizar a través del Departamento de Adquisiciones. Como se puede deducir el servicio actual que se encarga de proveer, realizar mantenimiento y llevar un control en la Empresa Pública Flota Petrolera Ecuatoriana EP FLOPEC del uso de los equipos tecnológicos de la empresa no funcionan muy bien en la empresa, el servicio de outsourcing les brinda una mejor opción basados en experiencias anteriores.

En el desarrollo del presente trabajo se realizó un análisis FODA, el mismo que permite encontrar los problemas que afectan al caso de los equipos tecnológicos, en la empresa, este análisis ayudará a tomar la mejor decisión en lo referente a contratar un servicio de outsourcing que se encargue de todo lo relacionado el tema de los equipos tecnológicos.

La utilización de esta herramienta permitirá la comprensión de las fortalezas y debilidades del área de los equipos tecnológicos y permitirá tomar la mejor decisión con una mente estratégica. También ayuda con la generación de nuevas ideas para aprovechar las fortalezas que tendría la contratación del outsourcing.

La empresa objeto de la presente investigación tiene como fortalezas y oportunidades Las máximas autoridades de la empresa, tienen conocimiento de los problemas que en la actualidad se dan en la organización por el servicio de los equipos tecnológicos. También estas autoridades conocen como funcionan las empresas que brindan outsourcing, pues en algunos de los procesos tienen contratado este servicio, si se contrata el servicio outsourcing se verán beneficiadas directamente por el servicio de la empresa que sea contratada; pues, podrán gozar de las oportunidades.

Las autoridades de la empresa están conscientes de los problemas en la eficiencia del trabajo del personal y los procesos debido a la intervención tanto del departamento de adquisiciones de la empresa, como del Servicio de Compras Públicas del Estado, existen muchos factores para decidirse por la contratación de un outsourcing para esta área, que de acuerdo a los datos obtenidos tiene muchos problemas que resolver.

Las fortalezas son las razones con las cuales se puede disminuir de una manera radical, las amenazas que se pueden presentar en el proceso de la contratación de una empresa outsourcing para la compra y manejo de los equipos tecnológicos de la empresa, tanto el departamento de adquisiciones de la empresa, como el portal de Compras Públicas del Estado, han esgrimido objeciones basadas en mejores precios, pero realmente el personal esta consiente de que no siempre los equipos y servicios contratados en función del precio, brindan al usuario la calidad deseada, esto termina en el hecho de que la satisfacción del cliente nunca es satisfecha.

Una de las debilidades que más incide en este tema, es precisamente el hecho de que la empresa pertenece al sector público, pero con las oportunidades los servidores públicos y departamentos que trabajan con equipos de tecnología, podrán realizarlo mediante la aplicación estas oportunidades para mejorar su rendimiento y ofrecer un servicio de calidad.

La optimización en los equipos de tecnología, es una obligación de la empresa que desea mantener la calidad del trabajo de sus miembros y al mismo tiempo optimizar el clima laboral. Existen muchos factores para decidirse por la contratación de un outsourcing para esta área, que de acuerdo a los datos obtenidos tiene muchos problemas que resolver.

El portal de Compras Públicas, siempre estará opuesto a que una empresa del estado realice la adquisición de productos o servicios de cualquier índole, sin su intervención, la opinión es que la ley debe cumplirse, pero el momento de realizar las gestiones y obtener por su intermedio los insumos no responden a las características solicitadas; pues, como se menciona por parte de los involucrados, prima el precio antes que la calidad.

Debido a las opiniones de los involucrados directamente en el problema, la mejor solución es la contratación de una empresa outsourcing que se encargue de todo el proceso correspondiente a los equipos tecnológicos, la existencia de organismos estatales no siempre cumple a cabalidad con los objetivos para los que fueron creados. Eso obliga a las empresas eficientes a buscar alternativas para ser mejores cada día.

4.3 Diseño de la Propuesta de Mejora

4.3.1 Ventajas de la contratación de un Servicio Outsourcing

Podemos señalar los beneficios y ventajas que podría traer a la empresa la posibilidad de contratación de un outsourcing especializado, podemos manifestar por ejemplo como primera ventaja; es que permite el ahorro de gastos para la empresa. Por ejemplo, en mano de obra, debido a que la empresa no necesita contratar personal especializado.

Otra ventaja sería cuando se produzca algún cambio referente a la tecnología, es la empresa que brinda este servicio externo la que deberá actualizar equipos si es necesario, pero deberá brindar el servicio actualizado, además, con la contratación del servicio outsourcing, la empresa, puede centralizarse en la consecución de los objetivos para los que la empresa se encuentra en el mercado, lo que brindaría una ventaja para las áreas administrativas relacionadas con el outsourcing. No puede distraer su atención en actividades que una empresa particular le puede brindar.

Otra gran ventaja que podría tener la empresa con la contratación con un outsourcing le permite a la empresa tener un costo fijo a través del tiempo, lo que permite una previsión detallada del costo del servicio, de acuerdo lo afirmado anteriormente la implementación de un buen sistema de equipos de tecnología permitirá a los usuarios del mismo realizar sus labores en medio de un ambiente de satisfacción que ayudará a optimizar el clima laboral y la calidad del trabajo.

Figura 23

Propuesta de mejora de la empresa

ACTIVIDAD DE MEJORA PROPUESTA	OBJETIVO	MESES											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Solicitar a Gerencia la autorización para la licitación.	Iniciar el proceso contratación outsourcing.	■	■										
Determinar parámetros para selección del outsourcing.	Determinar los parámetros necesarios.		■	■	■								
Aprobado por Gerencia iniciar licitación.	Llamar a concurso a las compañías interesadas				■	■							
Nombrar a un consejo para estudio ofertas.	Garantizar probidad del proceso de selección.					■	■						
Llamar a concurso público.	Poner en conocimiento de empresas.							■					
Abrir sobres con ofertas.	Recepción de las solicitudes.							■	■				
Calificar la mejor oferta.	La empresa que brinde las garantías necesarias.								■	■	■	■	
Proceder a contratar el outsourcing.	Que la empresa inicie con el proceso.											■	■

Fuente: Elaboración Propia

Para garantizar el cumplimiento de las actividades de mejora propuestas para la empresa se han plasmado una serie de mecanismos de control y seguimiento de las mencionadas actividades, entre las cuales se menciona la solicitud a Gerencia la autorización para la licitación, la determinación de parámetros para selección del outsourcing, la aprobación por Gerencia iniciar licitación, nombrar a un consejo para estudio ofertas, llamar a concurso público, posteriormente se deberá abrir sobre con ofertas, posterior se calificar la mejor oferta y proceder a contratar el outsourcing especializado en impresión para satisfacer las necesidades de la empresa.

4.3.2 Conexión de la problemática con la propuesta de mejora del proceso de contratación de un outsourcing

Como se lo ha presentado en la figura anterior se ha presentado la propuesta de la actualización del proceso de contratación del outsourcing, mediante la incorporación de los siguientes incisos, mismos que permitirán que se valore y contrate de mejor manera a posibles empresas por intermedio de los sistemas de outsourcing, como se lo ha manifestado en esta investigación en su planteamiento del problema, en donde trata que la empresa Pública Flota Petrolera Ecuatoriana, EP FLOPEC no tiene un proceso claro para realizar una contratación bajo la figura de un outsourcing.

Lo que ha impedido a la empresa poder mejorar alguna áreas que bien se podrían mejorar contratando a personas especializadas de ciertas áreas en ciertos procesos que permitirían agilizar las gestiones de la empresa, y sin necesidad de tenerlos bajo relación de dependencia en la nómina de la empresa, sino bajo un contrato de un tercero (outsourcing), lo que generaría varios beneficios entre ellos como se lo ha mencionado con anterioridad es la ejecución de acciones de mejora necesarias para la empresa sin la necesidad de contar con personal bajo la nómina de la empresa, otra ventaja que traería la contratación de un outsourcing es el valor por esta adquisición temporal o parcial ya que es un valor relativamente más económico que si se estuviera contratando a personal de planta para mitigar las falencias de la empresa.

Por lo antes expuesto en esta investigación se pretenderá plasmar un correcto proceso para la contratación de un outsourcing, en este caso, un outsourcing especializado en copiado, impresión y digitalización de documentos que es el principal

problema que cruza la empresa en estos momentos, mencionado problema en el área de Tecnologías de la Información y Comunicación perjudica la gestión de la empresa dado que no se termina comprando un equipo óptimo para las necesidades de la empresa debido a su alto costo de operación, elevados costos de mantenimientos preventivos, correctivos y adquisición de suministros, lo cual hace que ese activo se transforme en un problema a largo plazo, debido a este tipo de costos.

El presente proyecto de investigación busca diseñar una propuesta de mejora al proceso de contratación de un outsourcing especializado en impresión, copiado y escaneado, que permita de esta forma poner a disposición equipos acordes a las necesidades de la empresa, logrando así la salvaguarda e integridad de los equipos adquiridos.

La propuesta de mejora al proceso de contratación de un outsourcing especializado en impresión, copiado y escaneado guarda relación con los instrumentos de recolección de información, esto debido a que se les ha consultado de manera de cuestionario y guía de entrevista cuál es su apreciación sobre el proceso de contratación de un outsourcing y su opinión sobre la implementación de una mejora a este proceso, lo que ha generado que se manifiesten los siguientes pasos de mejora al proceso de contratación; solicitar a Gerencia la autorización para la licitación, determinar parámetros para selección del outsourcing, aprobado por Gerencia iniciar licitación, nombrar a un consejo para estudio ofertas, llamar a concurso público, abrir sobres con ofertas, calificar la mejor oferta y proceder a contratar el outsourcing.

4.4 Mecanismos de Control para las actividades de mejora propuestas

Tabla 21

Mecanismos de Control de las actividades de mejora propuestas

ACTIVIDAD DE MEJORA PROPUESTA	OBJETIVO	SUPERVISADO POR	INDICADOR DE CONTROL
Solicitar a Gerencia la autorización para la licitación	Iniciar el proceso contratación outsourcing	Finanzas - Adquisiciones	Número de solicitudes / Número de licitaciones
Determinar parámetros para selección del outsourcing	Determinar los parámetros necesarios	Adquisiciones	Documento Interno
Aprobado por Gerencia iniciar licitación	Llamar a concurso a las compañías interesadas	Finanzas - Adquisiciones	Número de licitaciones / Número de aprobaciones
Nombrar a un consejo para estudio ofertas.	Garantizar probidad del proceso de selección.	Adquisiciones	Número de miembros del consejo / Número de licitaciones
Llamar a concurso público	Poner en conocimiento de empresas	Adquisiciones	Número de medios publicitados / Número de empresas licitantes.
Abrir sobre con ofertas	Recepción de las solicitudes	Adquisiciones	Número de miembros del consejo / Número de sobres recibidos.
Calificar la mejor oferta	La empresa que brinde las garantías necesarias	Finanzas - Adquisiciones	Número de miembros del consejo / Número de ofertas mejor puntuadas.
Proceder a contratar el outsourcing	Que la empresa inicie con el proceso	Gerencia - Adquisiciones	Número de ofertas finalistas / Número de contrataciones.

Fuente: Elaboración Propia

4.4.1 Análisis de los mecanismos de control

Se presenta ocho actividades para que se pueda llevar a cabo una correcta contratación y control de un outsourcing especializado para el departamento Administrativo de la empresa, en donde se inicia dicha actividad con la solicitud a Gerencia para la autorización de la licitación, en donde como objetivo se plasma el inicio del proceso de contratación de un outsourcing, cuya actividad es controlada por el departamento financiero en conjunto al área de adquisiciones, mimos que velan el cumplimiento del inicio del proceso de contratación como de la custodia de los recursos financieros para dar inicio a esta actividad, es controlado por el número de solicitudes que se envíe a Gerencia contrarrestado con el número de licitaciones en procesos.

Ya que se iniciará con el proceso de licitación para el outsourcing, pero la intención es que quede plasmado los parámetros para futuras licitaciones, se continua con el siguiente paso mismo que trata, sobre la determinación de los parámetros para selección del outsourcing, con el objetivo de determinar los parámetros necesarios para contratar a la empresa que bridará el servicio de outsourcing en el área de equipos informáticos, esta actividad al tratarse de un proceso interno este último será su control.

Como tercera actividad tenemos la aprobación por Gerencia para poder iniciar la licitación del outsourcing en el área de equipos informáticos, en donde su objetivo es llamar a concurso público a las compañías interesadas en participar en dicha actividad, debemos mencionar que, se podrá llamar a través de cualquier medio disponible (escrito o digital) por medios de comunicación escritos como la prensa escrita o por medios

digitales tales como redes sociales de la empresa, el control de este proceso será el número de licitaciones contra el número de aprobaciones, es decir en el número de licitaciones se evalúa a la cantidad de empresas interesadas en participar en los procesos de licitación y en la aprobación al número de ofertas o licitaciones, en este proceso de contratación de un outsourcing.

Como siguiente actividad se presenta el nombrar a un consejo para estudio ofertas, cuyo objetivo es garantizar probidad del proceso de selección la igual que su transparencia, esto en sentido de las leyes a la cual está sujeta la contratación de un proveedor por intermedio del Servicio Nacional de Contratación Pública SERCOP, la empresa al tratarse de una empresa pública está sujeta a las leyes que dictamina dicha entidad de contratación pública, el control de esta actividad está marcada por el número de miembros del consejo contra el número de licitaciones, ya que por las leyes vigentes en la contratación pública se debe tener una terna diferente de miembros del consejo para cada licitación para tener una mayor transparencia en el debido proceso de contratación de una empresa.

Una vez que se tenga el consejo encargado de evaluar a los posibles postulantes para el proceso de licitación el siguiente paso es el llamamiento al concurso público donde se receptara las carpetas con todos los documentos habilitantes solicitados por el consejo evaluador para poder llevar a cabo el proceso con la debida transparencia exigida en la ley del Servicio Nacional de Contratación Pública SERCOP, esta actividad está a cargo el área de adquisiciones y controlada por el número de medios publicitados divididas para

el número de empresas licitantes, para dar paso a la siguiente actividad en este procesos de contratación.

Una vez que se haya llamado a concurso público de todas las empresas interesadas en participare le el proceso de contratación du un outsourcing para la empresa, la siguiente actividad es abrir los sobres con las ofertas de servicio de todas las empresas que deseen participar en este proceso, el objetivo es la de recepción de las solicitudes, estará a cargo del área de adquisiciones de la empresa, mimos que será controlado por el número de miembros del consejo contra el número de sobres recibidos, ya que como hemos explicado con anterioridad se examinara cada carpeta de las empresas interesadas mediante una terna de la comisión exigida en la SERCOP para tener transparencia en el proceso de contratación de una empresa, en este caso de un outsourcing.

El penúltimo paso previo a la contratación de un outsourcing, será la calificación de la mejor oferta, de las recibidas por las empresas interesadas en participar en este proceso, este proceso estará a cargo el área de finanzas en conjunto con el área de adquisiciones de la empresa, encargados en recibir los resultados de la comisión encargada en la selección de la mejor oferta bajo los lineamientos establecidos en la normativa actual dispuesta por el SERCOP, su control se basará en el número de miembros del consejo contra el número de ofertas recibidas mejor puntuadas para la selección de la terna final previo a la selección del outsourcing.

El último paso dentro de este proceso de contratación de un outsourcing será el envío de la terna finalista a la Gerencia para que pueda determinar a la empresa ganadora de proveer los servicios de un outsourcing, este último paso el control será Número de ofertas finalistas contra el número de contrataciones por la Gerencia de la empresa.

4.5 Estimación del costo - beneficio de la propuesta de mejora

Tabla 22

Estimación del Costo & beneficio de la Propuesta de Mejora

PROPUESTA	OBJETIVO	COSTO	SUPERVISADO POR
Solicitar a Gerencia la autorización.	Iniciar el proceso contratación outsourcing	250,00 dólares	Finanzas - Adquisiciones
Determinar parámetros para selección.	Determinar los parámetros necesarios	800,00 dólares	Adquisiciones
Aprobado por Gerencia iniciar licitación.	Llamar a concurso a las compañías interesadas	1.500,00 dólares	Finanzas - Adquisiciones
Nombrar a un consejo para estudio ofertas.	Garantizar probidad del proceso de selección	500,00 dólares	Adquisiciones
Llamar a concurso publico	Poner en conocimiento de empresas	3.000,00 dólares	Adquisiciones
Abrir sobre con ofertas.	Recepción de las solicitudes	250,00 dólares	Adquisiciones
Calificar la mejor oferta.	La empresa que brinde las garantías necesarias	150,00 dólares	Finanzas - Adquisiciones
Proceder a contratar el outsourcing.	Que la empresa ganadora inicie con el proceso	150,00 dólares	Gerencia - Adquisiciones

Fuente: Elaboración Propia

4.5.1 Análisis del costo - beneficio

Cuantitativamente hablando la mejora que se tendrá con la presente aplicación del proceso de selección de outsourcing para la empresa Pública Flota Petrolera Ecuatoriana, EP FLOPEC específicamente en un outsourcing para el servicio de impresión, copiado y escaneado radica en la mejoría que traerá a todos los equipos

informáticos que tiene dentro de sus activos tecnológicos la empresa (150 aproximadamente), mismos que deberán estar sometidos a un programa de mejora continua y de actualización de software y hardware (incluido piezas que se deban importar de otros países o regiones) esto último debido a que por la gran demanda de impresión, copiado y escaneado de documentos las maquinas suelen fallar muy constantemente lo que hace que sus partes y piezas sean difíciles de conseguir, estando siempre pendientes de piezas y partes del extranjero.

La inversión para contratar el proceso de selección de un outsourcing especializado en el mantenimiento preventivos y programados de todos sus equipos informáticos de la empresa, es de \$6.600,00 dólares, la presente propuesta de mejora será planteada como tema de importancia para la Gerencial General de la empresa, para que se lo pueda considerar dentro de sus presupuestos para el año 2022.

Como se lo ha manifestado con anterioridad, el valor de la presente propuesta de mejor para determinar una correcta contratación de un outsourcing especializado en el mantenimiento preventivos y programados de todos sus equipos informáticos ascenderá a un valor de \$6.600,00 dólares, y traerá múltiples beneficios entre los que se puede mencionar que la empresa objeto de este estudio, puede centralizarse en la consecución de los objetivos para los que la empresa se encuentra en el mercado, lo que brindaría una ventaja para las áreas administrativas relacionadas con el outsourcing, no puede distraer su atención en actividades que una empresa particular le puede brindar.

La empresa no bajará su productividad administrativa al estar con equipos informáticos con fallos, o daños, presentará mayores ventajas en el diario de sus actividades, ya que el resto de áreas depende de la prolijidad de las decisiones que tomen su par administrativo, y teniendo equipos con los debidos mantenimientos no permitirá que se paralice las operaciones de la empresa, otra gran ventaja que podría tener la empresa, con la contratación con un outsourcing le permite a la empresa tener un costo fijo a través del tiempo, lo que permite una previsión detallada del costo del servicio y traerá ventajas a la empresa ya que tendrá una visión más clara sobre los valores que tendrá la contratación de un outsourcing especializado en impresión y digitalización de documentos.

Otro beneficio que podemos puntualizar es que se la Gerencia de la empresa desea implementar la presente propuesta de mejora es un gran avance para poder tener mayor diversificación de proveedores y no tener los mismos proveedores ya que la empresa pierde competitividad al tener siempre proveedores que por algún particular motivo no puede ejercer de mejor manera sus actividades con la empresa, además mostrara la transparencia en sus nuevos servicios de contratación pública con el ente rector el Servicio Nacional de Contratación Pública SERCOP, lo que es beneficioso porque podría en un futuro cercano realizar más licitaciones de la debida manera y mejorar las actividades administrativas de la empresa.

CAPÍTULO V SUGERENCIAS

- Se recomienda considerar la implementación de la presente propuesta de mejora ya que como se lo ha demostrado traerá varias ventajas y beneficios para la empresa al igual que no trata de una inversión muy elevada para mejorar su situación problemática actual se podrán aplicar a los procesos en la contratación del servicio de outsourcing especializado en empresa.

- Es recomendable a la empresa considere capacitaciones constantes al personal de mantenimiento administrativo & tecnológico, para tener en cuenta la programación y cronograma de mantenimiento de sus equipos de impresión al igual que el resto de activos tecnológicos de la empresa, esto facilitará el trabajo en conjunto con el outsourcing especializado en impresión y digitalización de documentos.

- Se recomienda a la empresa elaborar un informe con los problemas actuales en el área de equipos tecnológicos para poder solventarlos uno a uno, y no ocasione una mala gestión en el mantenimiento de sus activos tecnológicos ya que como se evidencia en la guía de entrevista los participantes de dicho instrumento no se pronuncian de una manera abierta, sino que han tratado de evadir esta responsabilidad.

- Es recomendable determinar las áreas que se beneficiarían de esta contratación del servicio de outsourcing especializado en la empresa y la optimización de tiempo y recursos económicos que la presente propuesta de mejora podría traer a la empresa, ya que como se evidenció en la guía de entrevista acerca de la idea de contratar

un outsourcing que se encargue de todo lo relacionado a los equipos informáticos, las personas entrevistadas manifiestan que su criterio es apoyar esta idea, también, manifiestan que la empresa tiene experiencia en la contratación de este tipo de servicios, por lo que sería más fácil su implementación.

- Se recomienda a la empresa en la contratación de una empresa de outsourcing especializado para que se haga cargo del área de mantenimiento de equipos tecnológicos (activos tecnológicos) en la empresa esto debido a que el servicio que ofrece una compañía outsourcing, es de mejor calidad a los servicios que brindan actualmente, los departamentos encargados en la empresa de estas funciones.

- Se sugiere a la empresa pueda coordinar capacitaciones acordes con el Sistema Oficial de Contratación Pública del Ecuador para poder determinar las falencias causadas en el sistema de adquisiciones esto debido a que no solamente se han presentado problemas en cuanto a calidad de las adquisiciones, con la empresa, sino que es un tema general no solo en equipos electrónicos sino en otros ítems, no tan delicados como los equipos tecnológicos.

- También se sugiere a la empresa considere sus fortalezas y debilidades esto debido a que son propias de la empresa, es decir, internamente se pueden tomar acciones para reforzarlas o debilitarlas las máximas autoridades de la empresa, tienen conocimiento de los problemas que en la actualidad se dan en la organización por el servicio de los equipos tecnológicos.

- Se sugiere a la empresa considere sus amenazas ya que el departamento de adquisiciones de la empresa, como el portal de Compras Públicas del Estado, han esgrimido objeciones basadas en mejores precios, pero realmente el personal esta consiente de que no siempre los equipos y servicios contratados en función del precio, brindan al usuario la calidad deseada, esto termina en el hecho de que la satisfacción del cliente nunca es satisfecha.

- La empresa debe atender sus debilidades debido a que la optimización en los equipos de tecnología, es una obligación de la empresa que desea mantener la calidad del trabajo de sus miembros y al mismo tiempo optimizar el clima laboral, existen muchos factores para decidirse por la contratación de un outsourcing para esta área, que de acuerdo a los datos obtenidos tiene muchos problemas que resolver.

- También se sugiere a la empresa debe considere sus amenazas debido a las opiniones de los involucrados directamente en el problema, la mejor solución es la contratación de una empresa outsourcing que se encargue de todo el proceso correspondiente a los equipos tecnológicos, la existencia de organismos estatales no siempre cumple a cabalidad con los objetivos para los que fueron creados. Eso obliga a las empresas eficientes a buscar alternativas para ser mejores cada día.

- Se sugiere a la empresa considere todas las ventajas que traería la contratación de un outsourcing especializado en impresión y digitalización de documentos esto debido a que cuando se produzca algún cambio referente a la tecnología, es la empresa que brinda este servicio externo la que deberá actualizar

equipos si es necesario, pero deberá brindar el servicio actualizado, además, con la contratación del servicio outsourcing, la empresa, puede centralizarse en la consecución de los objetivos para los que la empresa se encuentra en el mercado, lo que brindaría una ventaja para las áreas administrativas relacionadas con el outsourcing. No puede distraer su atención en actividades que una empresa particular le puede brindar.

- Se sugiere la empresa considere todas las ventajas con la contratación con un outsourcing le permite a la empresa tener un costo fijo a través del tiempo, lo que permite una previsión detallada del costo del servicio, de acuerdo lo afirmado anteriormente la implementación de un buen sistema de equipos de tecnología permitirá tener información precisa y fiable.

CONCLUSIONES

- Mediante el diagnóstico realizado al área de compras públicas de la empresa, nos ha permitido conocer y comprender el proceso de contratación y adquisición de equipos de impresión, copiado y escaneado para las diferentes áreas de la empresa en donde hemos podido evidenciar las molestias e inconformidades que se han presentado en la empresa y esto sumado a las falencias que trae la empresa en sus procesos de impresión, copiado y escaneado ahonda más la situación problemática al no contar con un outsourcing especializado en impresión que permita subsanar sus problemas actuales.

- A través del diseño de la propuesta de mejora basado en la contratación del servicio de outsourcing especializado en el suministro de equipos de impresión, copiado y escaneado de documentos para la empresa ha permitido determinar la optimización de recursos tanto económicos como administrativos para la empresa lo que entre otros grandes beneficios que acarrearía la contratación de este outsourcing en caso de que la presente propuesta se llegue a implementar en la empresa, ya que entendemos como investigadores que esa decisión es directamente gerencial.

- Mediante los mecanismos de control planteados para la presente propuesta de mejora permitirán a la empresa controlar efectivamente el cumplimiento de las estrategias de mejora propuestas mejorar y por ende sus procesos en la contratación del servicio de outsourcing especializado en el suministro de equipos de impresión, copiado y escaneado de documentos mejorando así el rendimiento y eficiencia de las personas involucradas en mencionado proceso en la empresa.

- A través del análisis costo beneficio se ha podido determinar el valor de la presente propuesta de mejora para la empresa, mismo que asciende a un valor de \$6.600,00 dólares y el impacto que estas estrategias de mejora propuestas tendrán y todas las mejoras y beneficios que se podrán aplicar a los procesos en la contratación del servicio de outsourcing especializado en el suministro de equipos de impresión, copiado y escaneado de documentos en la empresa.

- Finalmente a través del diseño, elaboración, control y determinación del costo y beneficio de la presente propuesta de mejora planteada en la empresa, se podrá tener un mayor control de sus procesos de contratación y mejoramiento significativo de su situación problemática actual objeto del presente estudio, especialmente en las contrataciones de diferentes tipos de outsourcing que la empresa así lo disponga o necesite, manteniendo siempre la transparencia de sus procesos y contrataciones basado en los lineamientos y procesos con el Servicio Nacional de Contratación Pública SERCOP.

BIBLIOGRAFÍA

- Andrade, J. (2009). *El auditor de sistemas y su participación en el outsourcing de procesos informáticos*. Guayaquil: Escuela Superior Politécnica del Litoral. Obtenido de <https://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/6388>
- Angües, P. (2015). *Análisis del outsourcing como estrategia de gestión empresarial*. La Coruña: Universidade da Coruña. Obtenido de <https://ruc.udc.es/dspace/handle/2183/16387>
- Asturias Corporación Universitaria. (2020). *Gestión de Adquisiciones*. Bogotá: Asturias Corporación Universitaria. Obtenido de https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/dgp_direccion_proyectos_pmi_ii/clase6_pdf1.pdf
- Bedoya, D. (2018). Outsourcing: beneficios vs. riesgos. *Perspectiva Empresarial*, 5(2), 101-112. Obtenido de <https://revistas.ceipa.edu.co/index.php/perspectiva-empresarial/article/view/172>
- Borjas, C. (2007). La administración de compras en las empresas distribuidoras de combustible de Maracaibo. *Telos*, 9(1), 70-79. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99314566005.pdf>
- Cartagena, K. (2016). *Obligaciones del administrador de contrato en la etapa contractual dentro del sistema oficial de contratación pública del Estado ecuatoriano, en los procedimientos de régimen común*. Ambato: Universidad Regional Autónoma de los Andes. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/5288>
- Claver, E., González, M., Gascó, J., & Llopis, J. (2002). Outsourcing informático: razones, reticencias y factores de éxito en las universidades públicas españolas'. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 12(4), 87-100. Obtenido de

https://www.researchgate.net/profile/Reyes-Gonzalez/publication/277834444_Outourcing_informatico_razones_reticencias_y_factores_de_exito_en_las_universidades_publicas_espanolas/links/5a72cebf45851551207657d6/Outourcing-informatico-razones-reticencias-y-

Empresa Flota Petrolera Ecuatoriana EP FLOPEC. (11 de enero de 2018). *Organigrama de la Institución*. Obtenido de <https://www.flopec.com.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/04/a1-12.pdf>

Empresa Flota Petrolera Ecuatoriana EP FLOPEC. (2021). *Filosofía empresarial EP FLOPEC (Misión, Visión, Valores y Políticas)*. Obtenido de <https://www.flopec.com.ec/mision-vision-y-valores/>

Escobar, F. (2012). *Evaluación de la conveniencia del outsourcing tecnológico para Pymes en Quito en función del tamaño y tipo de empresa*. . Universidad Andina Simón Bolívar . Quito: Área de Gestión . Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3108/1/T1144-MBA-Escobar-Evaluacion.pdf>

Fernández, C., Baptista, M. d., & Hernández, R. (2017). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>

Flota Petrolera Ecuatoriana EP FLOPEC. (2021). *Historia de la Flota Petrolera Ecuatoriana*. Obtenido de <https://www.flopec.com.ec/historia-de-ep-flopec/>

Flota Petrolera Ecuatoriana EP FLOPEC. (2021). *Objetivo y Mapa Estratégico*. Obtenido de <https://www.flopec.com.ec/objetivo-y-mapa-estrategico/>

Folgueiras Bertomeu, P. (2016). *Técnica de recogida de información: La entrevista*.

Universitat de Barcelona. Obtenido de

<http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>

Gallegos, N. P. (2016). *Plan de negocios para la incorporación del servicio de outsourcing*

de copiado, impresión, y digitalización en las agencias produbanco de la ciudad

de Quito. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12195/Trabajo%20de%20titulaci%c3%b3n%20Paulina%20Gallegos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gilkey, J. E.-R. (1990). *Fusiones y Adquisiciones de Empresas*. Madrid: Diaz de Santos.

Obtenido de

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=9fG8wEJv2bUC&oi=fnd&pg=PR15&dq=que+es+la+Gestion+de+adquisiciones&ots=Rr928WXxSt&sig=ox69MOeiiBdwy8FBItKsbrm-](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=9fG8wEJv2bUC&oi=fnd&pg=PR15&dq=que+es+la+Gestion+de+adquisiciones&ots=Rr928WXxSt&sig=ox69MOeiiBdwy8FBItKsbrm-Ks4#v=onepage&q=que%20es%20la%20Gestion%20de%20adquisiciones&f=false)

[Ks4#v=onepage&q=que%20es%20la%20Gestion%20de%20adquisiciones&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=9fG8wEJv2bUC&oi=fnd&pg=PR15&dq=que+es+la+Gestion+de+adquisiciones&ots=Rr928WXxSt&sig=ox69MOeiiBdwy8FBItKsbrm-Ks4#v=onepage&q=que%20es%20la%20Gestion%20de%20adquisiciones&f=false)

[se](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=9fG8wEJv2bUC&oi=fnd&pg=PR15&dq=que+es+la+Gestion+de+adquisiciones&ots=Rr928WXxSt&sig=ox69MOeiiBdwy8FBItKsbrm-Ks4#v=onepage&q=que%20es%20la%20Gestion%20de%20adquisiciones&f=false)

se

Guerrero, J. (2016). *Análisis de la conveniencia de la integración vertical - de la*

tercerización de servicios en una empresa de telefonía celular en el Ecuador.

Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de

<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/4997>

Instituto Nacional de Tecnologías de la comunicación. (2009). *Curso de introducción a la*

gestión de adquisiciones. Madrid: INTECO. Obtenido de

[http://sebastiansoriano.es/wp-content/uploads/2018/07/Curso-de-](http://sebastiansoriano.es/wp-content/uploads/2018/07/Curso-de-Introducci%C3%B3n-a-la-Gesti%C3%B3n-de-Adquisiciones.pdf)

[Introducci%C3%B3n-a-la-Gesti%C3%B3n-de-Adquisiciones.pdf](http://sebastiansoriano.es/wp-content/uploads/2018/07/Curso-de-Introducci%C3%B3n-a-la-Gesti%C3%B3n-de-Adquisiciones.pdf)

Lara, M. (2017). *Re-ingeniería del proceso de producción de la panadería y pastelería Backerëi*. Samborondón: Universidad Espíritu Santo. Obtenido de <http://repositorio.uees.edu.ec/handle/123456789/2147>

López Romo, H. (1998). *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*. México: Logman. Obtenido de https://biblioteca.marco.edu.mx/files/metodologia_encuestas.pdf

Lucía, C., & Paucar, C. (2016). *DISEÑO DE OUTSOURCING CONTABLE EN ACGLOSSERSA S.A. PARA REDUCIR PROCESOS CONTABLES TRIBUTARIOS*. Universidad de Guayaquil. Guayaquil: Facultad de Ciencias Administrativas. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14682/1/TESIS%20Cpa%20164%20-%20DISE%20C3%91O%20DE%20OUTSOURCING%20CONTABLE%20EN%20ACGLOSSERSA.pdf>

Martínez Vera, M. (2014). *Implementación de la gestión de adquisiciones de acuerdo a la metodología del Project Management Institute en proyectos de construcción*. Bogotá D.C.: Universidad Militar Nueva Granada. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/12572>

Morales, F. (2012). *Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa*. Obtenido de https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Conozca+3+tipos+de+investigaci%C3%B3n%3A+Descriptiva%2C+Exploratoria+y+Explicativa&btnG=

Palacios, A. (1995). El control de gestión de las adquisiciones. *Revista General de Información y Documentación*, 5(2), 285-294. Obtenido de

https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=El+control+de+gesti%C3%B3n+de+las+adquisiciones&btnG=

Pedró, F., Abad, F., Arboix, E., Chaves, M., Gimeno, S., Gómez, J., . . . Vilardell, I. (2005).

Marco general para el establecimiento, el seguimiento y la revisión de los planes de mejora. Barcelona: Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya. Obtenido de

https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Marco+general+para+el+establecimiento%2C+el+seguimiento+y+la+revisi%C3%B3n+de+los+planes+de+mejora&btnG=

Pedrosa, I., Suárez-Álvarez, J., & Eduardo, G.-C. (2013). *Evidencias sobre la Validez de*

Contenido: Avances Teóricos y Métodos para su Estimación [Content Validity Evidences: Theoretical Advances and Estimation Methods]. Universidad de Oviedo. Oviedo: Acción Psicológica.

doi:<https://scielo.isciii.es/pdf/acp/v10n2/02monografico2.pdf>

Perdomo Córdova, E., & Núñez Noboa, V. (2021). *Propuesta de mejora para la gestión*

de seguridad perimetral de la empresa Fasako S.A., Guayaquil – 2020. Tacna: ESCUELA DE POSTGRADO NEUMANN.

Pincay, M. (2020). *EL OUTSOURCING COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN*

ADMINISTRATIVA FINANCIERA DE PYMES, CASO DE ESTUDIO FERRETERÍA PORTOVIEJO. UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ. JIPIJAPA: FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS. Obtenido de

<http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/2469/1/TESIS%20EL%20OUTSOURCING%20MARIA%20MONSERRATE.pdf>

- Ramírez Rojas, J. L. (2002). *Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA como una herramienta de planeación estratégica en las empresas*. México: Universidad de Guadalajara. Obtenido de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/1214>
- Ramírez Rojas, J. L. (2012). *Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA como una herramienta de planeación estratégica en las empresas*. Obtenido de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/1214>
- Ramos, C. A. (31 de diciembre de 2015). Los paradigmas de la investigación científica. *Unife*, 9-17. Recuperado el 01 de marzo de 2021, de <https://revistas.unife.edu.pe/index.php/avancesenpsicologia/article/view/167>
- Roche, M. (2000). "EL OUTSOURCING COMO MEDIO DE OPTIMIZACION EN LA CADENA DE VALOR, APLICADO AL SECTOR EMPRESARIAL DEL ECUADOR". UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK. Quito: FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS . Obtenido de <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2067/3/ROCHE%20AGUIRE%20MAR%C3%8DA%20LAURA.pdf>
- Rubí, J. (2019). *Propuesta de modelo de gestión para las adquisiciones en el S.I.M. del C.A.I.S. de la C.C.S.S en Puriscal aplicando técnicas de Administración de Proyectos*. San José: Instituto Tecnológico de Costa Rica. Obtenido de <https://1library.co/document/zlm2m92y-aat.html>
- Santos, D. (2013). *Impacto de las políticas crediticias en las agencias navieras*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://201.159.223.180/handle/3317/2214>

Serrano, G. (2014). *Plan de gestión de las adquisiciones para la empresa constructora Brescon, C.A., Base Operativa de el Tigre, Edo. Anzoátegui*. Puerto Ordaz: Universidad Católica Andrés Bello. Obtenido de <https://1library.co/document/zlm2m92y-aat.html>

Servicio Nacional de Contratación Pública. (2021). *Montos de Contratación Pública 2021*. Quito: Servicio Nacional de Contratación Pública. Obtenido de <https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/montos-de-contratacion-publica-2021/>

Universidad Técnica Particular de Loja. (2021). *Guía básica para compras públicas*. Quito: Noticias UTPL. Obtenido de <https://noticias.utpl.edu.ec/guia-basica-para-compras-publicas>

Vaca, E. (2018). *Eliminación de la tercerización en el Ecuador y su impacto en las tasas de desempleo y subempleo de la ciudad de Guayaquil. período 2008-2016*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/34547>

Villanueva, C. (2015). *Los exámenes especiales (auditoría de cumplimiento) y su incidencia en la gestión de las adquisiciones y contrataciones de las entidades públicas de Lima-Perú, 2012-2014*. Lima: Universidad de San Martín de Porres. Obtenido de https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Los+ex%C3%A1menes+especiales+%28auditor%C3%ADa+de+cumplimiento%29+y+su+incidencia+en+la+gesti%C3%B3n+de+las+adquisiciones+y+contrataciones+de+las+entidades+p%C3%BAblicas+de+Lima-Per%C3%BA%2C+2012-2014

ANEXOS

Anexo 1 Cuestionario

El presente cuestionario tiene la finalidad de realizar un diagnóstico de la empresa, específicamente de aquellos servidores públicos que tiene injerencia con los equipos de impresión, copiado y escaneado considerando aquellos que también tiene relación en los procesos de contratación pública por intermedio del portal de compras públicas USHAY del Servicio Nacional de Contratación Pública SERCOP, con el objetivo de desarrollar una propuesta de mejora en el área de impresión, copiado y escaneado de la empresa, mediante una serie de preguntas se determinará la situación problemática actual de la empresa en el apartado antes mencionado, para lo cual consideramos su gentil ayuda leyendo los siguientes apartados y contestándoles bajo los siguientes parámetros.

- Lea cuidadosamente la pregunta del cuestionario.
- Afirme la pregunta del cuestionario según su criterio en la casilla correspondiente.
- Responda todo le cuestionario con veracidad.

Se mantendrá total confidencialidad de las respuestas realizadas al presente cuestionario, mismas que serán tratadas de manera confidencial y exclusiva para el análisis del presente tema de investigación. <https://forms.gle/4NXwthCd2oseHbzVA>

ÍTEMS	Marque con una X			COMENTARIOS
	SI	NO	TAL VEZ	
P1 ¿Considera usted que el departamento de adquisiciones tiene lo conocimientos técnicos específicos para adquirir equipos tecnológicos dentro del rubro de la impresiones, escaneo y digitalización de documentos?				
P2 ¿Existe una persona que conozca del tema de reposición y mantenimientos tecnológicos en ese departamento?				
P3 ¿Considera usted que en la actualidad existe una deficiente Gestión en la adquisición de equipos tecnológicos en la empresa?				
P4 ¿Considera usted necesario la contratación de un outsourcing para mejorar la eficiencia en el servicio de equipos tecnológicos en especial los de impresión?				
P5 ¿Conoce usted las ventajas y desventajas de realizar la externalización de un servicio o área de trabajo hacia un proveedor?				
P6 ¿Actualmente dentro de la empresa, cuenta con algún servicio o área externalizados hacia un proveedor?				
P7 Tomando en cuenta que el Outsourcing consiste en la transferencia de la responsabilidad de una determinada área de servicio hacia un proveedor externo. ¿Consideraría usted la opción de optar por Outsourcing de Impresión para la empresa?				
P8 ¿Dentro de la empresa, se realiza un proceso para la adquisición de equipos tecnológicos específicamente de impresión?				
P9 ¿Considera usted que dentro del Departamento de Adquisiciones de la empresa existe una persona especializada en equipos electrónicos?				

P10 ¿Dentro de la empresa, se realiza un proceso para la Mantenimiento de los equipos tecnológicos?				
P11 ¿Dentro de la empresa, se realiza un proceso para la capacitación del personal encargado de los equipos tecnológicos?				
P12 ¿Considera usted que se debería hacer un cronograma para realizar los mantenimientos de los equipos tecnológicos de la empresa?				
P13 ¿Considera usted que se realiza un proceso para el control de uso de los equipos tecnológicos?				
P14 ¿Considera usted que la empresa tiene problemas en la consecución de repuestos para sus equipos tecnológicos?				
P15 ¿Cree usted que se debe hacer la reposición de los equipos tecnológicos existentes en la empresa?				

Anexo 2 Guía de entrevistas

TEMA: Propuesta de mejora para la gestión de adquisiciones de equipos tecnológicos de la Empresa Pública Flota Petrolera Ecuatoriana, EP FLOPEC, Ecuador 2021

DATOS GENERALES ENTREVISTADORES

NOMBRES: Christian Ibarra Viera Kevin Murillo Condo	TITULO A OBTENER: Maestría en Tecnologías de la Información
---	--

DATOS DEL ENTREVISTADO:

NOMBRES:	FECHA:
LUGAR DE TRABAJO:	CARGO:

La presente guía de entrevistas tiene la finalidad de realizar un diagnóstico de la Empresa Pública Flota Petrolera Ecuatoriana EP FLOPEC, está dirigida a los funcionarios públicos (jefaturas) cuyo principal objetivo será el recolectar información de primera mano y así obtener mayor información al igual que criterios sobre la situación actual del área objeto del presente estudio con fin de entender el proceso de adquisición en la empresa por intermedio del portal de compras públicas USHAY del Servicio Nacional de Contratación Pública SERCOP, con el objetivo de desarrollar una propuesta de mejora en el área de impresión, copiado y escaneado de la empresa, para lo cual consideramos su gentil ayuda leyendo los siguientes apartados y contestándoles bajo los siguientes parámetros.

- Lea cuidadosamente la pregunta de la guía de entrevista.
- Afirme la pregunta de la guía de entrevista según su criterio.
- Responda todo el cuestionario con veracidad.

Se mantendrá total confidencialidad de las respuestas realizadas la presente la guía de entrevista, mismas que serán tratadas de manera confidencial y exclusiva para el análisis del presente tema de investigación.

ÍTEMS	DEFINICIÓN
1	¿Cuál es su opinión acerca de las necesidades de equipos tecnológicos?
2	¿Qué opina del procedimiento para adquirir equipos tecnológicos por parte del departamento de adquisiciones?
3	¿Qué opina usted sobre la obligación de la intervención del portal de compras públicas?
4	¿Qué opina sobre la posibilidad de que se contrate un outsourcing para todo lo relacionado con los equipos tecnológicos?
5	¿Cree usted que el servicio a brindar por el outsourcing en caso de ser contratado, sea mejor al actual?
6	¿Cree usted que los equipos electrónicos deben ser reemplazados cada año?
7	¿Recomendaría usted la contratación del servicio outsourcing para equipos tecnológicos, si le pidieran su opinión?

FIRMA: _____

Anexo 3 Modelo de Cuestionario resuelto

El presente cuestionario tiene la finalidad de realizar un diagnóstico de la Empresa Pública Flota Petrolera Ecuatoriana EP FLOPEC, específicamente de aquellos servidores públicos que tiene injerencia con los equipos de impresión, copiado y escaneado considerando aquellos que también tiene relación en los procesos de contratación pública por intermedio del portal de compras públicas USHAY del Servicio Nacional de Contratación Pública SERCOP, con el objetivo de desarrollar una propuesta de mejora en el área de impresión, copiado y escaneado de la empresa, mediante una serie de preguntas se determinará la situación problemática actual de la empresa en el apartado antes mencionado, para lo cual consideramos su gentil ayuda leyendo los siguientes apartados y contestándoles bajo los siguientes parámetros.

- Lea cuidadosamente la pregunta del cuestionario.
- Afirme la pregunta del cuestionario según su criterio en la casilla correspondiente.
- Responda todo el cuestionario con veracidad.

Se mantendrá total confidencialidad de las respuestas realizadas al presente cuestionario, mismas que serán tratadas de manera confidencial y exclusiva para el análisis del presente tema de investigación. <https://forms.gle/4NXwthCd2oseHbzVA>

ÍTEMS	Marque con una X			COMENTARIOS
	SI	NO	TAL VEZ	
P1 ¿Considera usted que el departamento de adquisiciones tiene lo conocimientos técnicos específicos para adquirir equipos tecnológicos dentro del rubro de la impresiones, escaneo y digitalización de documentos?	X			
P2 ¿Existe una persona que conozca del tema de reposición y mantenimientos tecnológicos en ese departamento?		X		
P3 ¿Considera usted que en la actualidad existe una deficiente Gestión en la adquisición de equipos tecnológicos en la empresa?	X			
P4 ¿Considera usted necesario la contratación de un outsourcing para mejorar la eficiencia en el servicio de equipos tecnológicos en especial los de impresión?	X			
P5 ¿Conoce usted las ventajas y desventajas de realizar la externalización de un servicio o área de trabajo hacia un proveedor?	X			
P6 ¿Actualmente dentro de la empresa, cuenta con algún servicio o área externalizados hacia un proveedor?		X		
P7 Tomando en cuenta que el Outsourcing consiste en la transferencia de la responsabilidad de una determinada área de servicio hacia un proveedor externo. ¿Consideraría usted la opción de optar por Outsourcing de Impresión para la empresa?	X			
P8 ¿Dentro de la empresa, se realiza un proceso para la adquisición de equipos tecnológicos específicamente de impresión?		X		

P9 ¿Considera usted que dentro del Departamento de Adquisiciones de la empresa existe una persona especializada en equipos electrónicos?		X		
P10 ¿Dentro de la empresa, se realiza un proceso para la Mantenimiento de los equipos tecnológicos?		X		
P11 ¿Dentro de la empresa, se realiza un proceso para la capacitación del personal encargado de los equipos tecnológicos?		X		
P12 ¿Considera usted que se debería hacer un cronograma para realizar los mantenimientos de los equipos tecnológicos de la empresa?	X			
P13 ¿Considera usted que se realiza un proceso para el control de uso de los equipos tecnológicos?		X		
P14 ¿Considera usted que la empresa tiene problemas en la consecución de repuestos para sus equipos tecnológicos?	X			
P15 ¿Cree usted que se debe hacer la reposición de los equipos tecnológicos existentes en la empresa?	X			

Anexo 4 Desarrollo de la Guía de Entrevista

Tabla 23

Desarrollo de la guía de entrevista

ÍTEM	ESPECIALISTA 1	ESPECIALISTA 2	ESPECIALISTA 3	ESPECIALISTA 4	ESPECIALISTA 5	ANÁLISIS	INTERPRETACIÓN GENERAL
P1 ¿Cuál es su opinión acerca de las procesos de contratación de outsourcing específicamente de equipos tecnológicos?	En realidad, en nuestra empresa somos casi esclavos de los equipos tecnológicos, pues a cada momento los necesitamos para cumplir con nuestras obligaciones.	Somos una de las empresas más grandes a nivel de nuestro país, manejamos información y datos en todos los que al ser procesados nos brindan la oportunidad de sacar conclusiones y recomendaciones que es lo que necesitamos.	Como en toda oficina de una empresa grande los equipos tecnológicos son indispensables para el funcionamiento de cada uno de los departamentos, pues sin ellos en esta época no se podría trabajar.	Tenemos muchos problemas con los equipos tecnológicos, desde la compra hasta el mantenimiento de los equipos.	En cualquier empresa en la actualidad los equipos tecnológicos son indispensables para poder realizar un trabajo. En nuestra empresa son parte vital del día a día.	Los especialistas participes de la guía de entrevista consideran que, dependen mucho de los equipos informáticos así que se debe tener mayor cuidado de los mismos con sus mantenimientos	Los servidores públicos participes de la guía de entrevista de la empresa manifiestan que, tienen muchos problemas con sus equipos informáticos, lo mejor sería que por la calificación de empresa pública las adquisiciones se las debe realizar a través del portal de

							compras públicas
							SERCOP.
P2 ¿Qué opina del procedimiento para adquirir equipos tecnológicos por parte del departamento de adquisiciones?	Al momento por ser una entidad pública nos encontramos inmersos en el portal de compras del gobierno. Esto es un problema grande, pues siempre están pendientes del precio antes que de la calidad.	El departamento de adquisiciones de la empresa no siempre nos entrega lo que pedimos. El problema es con el portal de compras públicas.	Somos uno de los departamentos involucrados directamente en este problema porque no solo que necesitamos de equipos tecnológicos para nuestra área, sino también estamos con la responsabilidad de su mantenimiento y conservación.	Tienen que ajustarse a los procesos que la empresa ha definido.	Desgraciadamente estamos sujetos a las leyes y reglamentos de las empresas públicas, nosotros no podemos realizar ninguna compra si no es por medio de la plataforma del gobierno que nos limita de una manera increíble.	Los especialistas participes de la guía de entrevista empresa manifiestan que, el problema es con el portal de compras públicas para poder realizar las reposiciones de sus equipos tecnológicos y de impresión.	Los servidores públicos participes de la guía de entrevista empresa manifiestan que, el problema es con el portal de compras públicas para poder realizar las reposiciones de sus equipos tecnológicos y de impresión.

P3 ¿Qué opina usted sobre la obligación de la intervención del portal de compras públicas para el proceso de contratación de un outsourcing? Ya contesté a esta pregunta, pero no estar por demás insistir que el portal de compras del gobierno, no es tan eficiente como se dice. Nosotros somos respetuosos de las leyes, pero en este caso no estamos de acuerdo. Casi siempre no nos satisfacen con lo que pedimos, o las especificaciones no se ajustan a nuestros requerimientos. Nosotros somos la mayoría de casos en solo tenemos problemas con esos señores. Priorizan el precio a la calidad. Es un problema, ojalá pudiéramos salir. La intención me parece buena pero los resultados son fatales, especialmente cuando se tratan de productos como los electrónicos que tiene especificaciones muy concretas. Los especialistas participan de la guía de entrevista de empresa manifiestan que, el servicio del portal de compras públicas no es tan amigable con las empresas públicas que por ley están obligadas a usar este portal como intermediación por la ley de transparencia. Indican que casi siempre no les satisfacen con sus pedidos.

P4 ¿Qué opina sobre la posibilidad de La contratación de un outsourcing es Sería un buen paso que nos ayudaría a Estoy completamente de acuerdo nos Me parece ideal. Se acabarían los problemas que Me parece muy buena la idea. Eso no permitirá si Los especialistas participan de la guía de

que se actualice el proceso de contratación para poder contratar un outsourcing para todo lo relacionado con los equipos tecnológicos?	una práctica que en la empresa no es nueva. Existen al momento varias áreas en las que se ha recurrido a contratar servicios por esta modalidad.	desterrar un problema muy repetitivo que se da en la empresa. La adquisición, mantenimiento y control de los equipos tecnológicos se ha convertido en algo que estamos deseoso que cambie.	quitarían un gran peso de encima. con los equipos que se dañan. Pues, el outsourcing se hace cargo de todo lo relacionado a su perfecto funcionamiento.	tenemos a diario, especialmente que los equipos cubren nuestras necesidades sean los adecuados. outsourcing se hace cargo de todo lo relacionado a su perfecto funcionamiento.	llega a suceder que los equipos que cubren nuestras necesidades sean los adecuados. outsourcing se hace cargo de todo lo relacionado a su perfecto funcionamiento.	guía de entrevista de la empresa manifiestan que, que su criterio es apoyar esta idea. También, manifiestan que la empresa tiene experiencia en la contratación de este tipo de servicios, por lo que sería más fácil su implementación.
P5 ¿Cree usted que el servicio a brindar por el outsourcing en caso de ser contratado, sea mejor al actual	Definitivamente si son mejores. Dan servicios integrales o por etapas de los procesos de acuerdo	Tenemos áreas de la empresa que se manejan bajo esta figura. Nos ha ido muy bien, tomando en cuenta que nos	Si definitivamente tenemos experiencia en ese campo. Además, el outsourcing nos	Sí, porque existen equipos que no pueden pararse por falta de mantenimiento, por ejemplo.	Definitivamente sí.	Los especialistas públicos participes de la guía de entrevista de la empresa manifiestan que, que la eficiencia del Sistema Oficial de

procesos de control y mantenimiento de los equipos de escaneado, copiado y digitalización?	nuestras necesidades.	ahorran muchas obligaciones y como empresa, que el servicio es de calidad. Implementar esta modalidad en el área de los equipos tecnológicos sería una idea muy buena.	de libera de algunas obligaciones y como empresa, por ejemplo, la contratación de personal especializado, el outsourcing pone la mano de obra.	contratación de un outsourcing especializado en impresión la empresa mejorará la calidad de los servicios que brindan actualmente las áreas encargadas.	Contratación Pública del Ecuador, no solamente se han presentado problemas en cuanto a calidad de las adquisiciones, sino que es un tema general no solo en equipos electrónicos sino en otros ítems.
P6 ¿Cree usted que los equipos electrónicos deben ser reemplazados cada año?	Necesariamente no todos los equipos electrónicos deben ser reemplazados cada año. Si bien el desarrollo de	No necesariamente a pesar de la velocidad con el que cambia el mundo de la tecnología. Los equipos pueden	No, no es necesario. Hay algunas funciones que en equipos nuevos han sido incorporados a los equipos	Algunos en No, esa idea no es buena una computadora por ejemplo puede tener una vida útil de cuatro a cinco años en el mejor de los casos.	Los especialistas participes de la guía de entrevista empresa manifiestan que, los equipos son útiles por un periodo y ese periodo puede

	la tecnología se realiza a una velocidad increíble, los equipos son útiles por un periodo de tiempo superior al año.	tener una vida útil de tres años en promedio.	tecnológicos, pero en la mayoría estos no son tan indispensables como se piensa.			programación de cambios periódicos de los equipos informáticos de la empresa.	ser aproximadamente de tres años para poder cambiar los equipos tecnológicos.	
P7	¿Recomendaría usted la contratación del servicio outsourcing para equipos tecnológicos, si le pidieran su opinión?	Si claro, mi recomendación sería favorable para la contratación del servicio	No estoy muy de acuerdo, pero sería mejor que lo que tenemos ahora. Siempre es deseable mejorar si tenemos la oportunidad.	No, a veces los servicios de outsourcing no brindas la calidad y servicios que solicitan.	Sí, yo si daría mi visto bueno si lo recomendaría.	Sin pensarlos dos veces, si lo recomendaría.	Los especialistas participes de la guía de entrevista de empresa consideran que, que, la empresa su criterio es apoyar la idea de contratación del servicio	Los servidores públicos participes de la guía de entrevista de la empresa manifiestan que, la empresa tiene experiencia en la contratación de este tipo de servicios outsourcing, por lo

nos puede
ofrecer.

outsourcing que sería más fácil
para equipos de su implementación
impresión y y están de acuerdo
digitalización. con apoyar e
impulsar la posible
implementación del
presente trabajo de
investigación.

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 5 Evidencias de la guía de entrevista



ESCUELA DE POSTGRADO NEUMANN MAESTRÍA EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

GUIA DE ENTREVISTA

Saludos, Christian Ibarra & Kevin Murillo somos estudiantes de la Escuela de Negocios Neumann, nos encontramos realizando un trabajo de investigación por lo que solicito su colaboración.

TEMA: Propuesta de mejora para la gestión de adquisiciones de equipos tecnológicos de la empresa pública flota petrolera ecuatoriana FLOPEC EP. Ecuador 2021

DATOS GENERALES ENTREVISTADORES

NOMBRES: Christian Ibarra Viera Kevin Murillo Condo	TITULO A OBTENER: Maestría en tecnologías de la Información
---	--

DATOS DEL ENTREVISTADO:

NOMBRES: David del Pilar Ferri	FECHA: 12/06/2021
LUGAR DE TRABAJO: Flopec	CARGO: Gerente General Sub

DESARROLLO DE LA ENTREVISTA

1. ¿Cuál es su opinión acerca de las necesidades de equipos tecnológicos?
2. ¿Qué opina del procedimiento para adquirir equipos tecnológicos por parte del departamento de adquisiciones?
3. ¿Qué opina usted sobre la obligación de la intervención del portal de compras públicas?
4. ¿Qué opina sobre la posibilidad de que se contrate un outsourcing para todo lo relacionado con los equipos tecnológicos?
5. ¿Cree usted que el servicio a brindar por el outsourcing en caso de ser contratado, sea mejor al actual?
6. ¿Cree usted que los equipos electrónicos deben ser reemplazados cada año?
7. ¿Recomendaría usted la contratación del servicio outsourcing para equipos tecnológicos, si le pidieran su opinión?

FIRMA:



ESCUELA DE POSTGRADO NEUMANN
MAESTRÍA EN
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

GUIA DE ENTREVISTA

Saludos, Christian Ibarra & Kevin Murillo somos estudiantes de la Escuela de Negocios Neumann, nos encontramos realizando un trabajo de investigación por lo que solicito su colaboración.

TEMA: Propuesta de mejora para la gestión de adquisiciones de equipos tecnológicos de la empresa pública flota petrolera ecuatoriana FLOPEC EP. Ecuador 2021

DATOS GENERALES ENTREVISTADORES

NOMBRES: Christian Ibarra Viera Kevin Murillo Condo	TITULO A OBTENER: Maestría en tecnologías de la Información
---	--

DATOS DEL ENTREVISTADO:

NOMBRES: <i>Christian Chiquin</i>	FECHA: <i>12-06-2021</i>
LUGAR DE TRABAJO: <i>FLOPEC</i>	CARGO: <i>Gerente de Gestión Integral</i>

DESARROLLO DE LA ENTREVISTA

1. ¿Cuál es su opinión acerca de las necesidades de equipos tecnológicos?
2. ¿Qué opina del procedimiento para adquirir equipos tecnológicos por parte del departamento de adquisiciones?
3. ¿Qué opina usted sobre la obligación de la intervención del portal de compras públicas?
4. ¿Qué opina sobre la posibilidad de que se contrate un outsourcing para todo lo relacionado con los equipos tecnológicos?
5. ¿Cree usted que el servicio a brindar por el outsourcing en caso de ser contratado, sea mejor al actual?
6. ¿Cree usted que los equipos electrónicos deben ser reemplazados cada año?
7. ¿Recomendaría usted la contratación del servicio outsourcing para equipos tecnológicos, si le pidieran su opinión?

FIRMA: 



**ESCUELA DE POSTGRADO NEUMANN
MAESTRÍA EN
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

GUIA DE ENTREVISTA

Saludos, Christian Ibarra & Kevin Murillo somos estudiantes de la Escuela de Negocios Neumann, nos encontramos realizando un trabajo de investigación por lo que solicito su colaboración.

TEMA: Propuesta de mejora para la gestión de adquisiciones de equipos tecnológicos de la empresa pública flota petrolera ecuatoriana FLOPEC EP. Ecuador 2021

DATOS GENERALES ENTREVISTADORES

NOMBRES: Christian Ibarra Viera Kevin Murillo Condo	TITULO A OBTENER: Maestría en tecnologías de la Información
---	--

DATOS DEL ENTREVISTADO:

NOMBRES: Daniel Sargosa	FECHA: 12-06-2021
LUGAR DE TRABAJO: FLOPEC	CARGO: Gerente de Operaciones

DESARROLLO DE LA ENTREVISTA

1. ¿Cuál es su opinión acerca de las necesidades de equipos tecnológicos?
2. ¿Qué opina del procedimiento para adquirir equipos tecnológicos por parte del departamento de adquisiciones?
3. ¿Qué opina usted sobre la obligación de la intervención del portal de compras públicas?
4. ¿Qué opina sobre la posibilidad de que se contrate un outsourcing para todo lo relacionado con los equipos tecnológicos?
5. ¿Cree usted que el servicio a brindar por el outsourcing en caso de ser contratado, sea mejor al actual?
6. ¿Cree usted que los equipos electrónicos deben ser reemplazados cada año?
7. ¿Recomendaría usted la contratación del servicio outsourcing para equipos tecnológicos, si le pidieran su opinión?

FIRMA:



ESCUELA DE POSTGRADO NEUMANN
MAESTRÍA EN
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

GUIA DE ENTREVISTA

Saludos, Christian Ibarra & Kevin Murillo somos estudiantes de la Escuela de Negocios Neumann, nos encontramos realizando un trabajo de investigación por lo que solicito su colaboración.

TEMA: Propuesta de mejora para la gestión de adquisiciones de equipos tecnológicos de la empresa pública flota petrolera ecuatoriana FLOPEC EP. Ecuador 2021

DATOS GENERALES ENTREVISTADORES

NOMBRES: Christian Ibarra Viera Kevin Murillo Condo	TITULO A OBTENER: Maestría en tecnologías de la Información
---	--

DATOS DEL ENTREVISTADO:

NOMBRES: Cesar Maldonado	FECHA: 12-06-2021
LUGAR DE TRABAJO: Flopec	CARGO: Gerente de TIC.

DESARROLLO DE LA ENTREVISTA

1. ¿Cuál es su opinión acerca de las necesidades de equipos tecnológicos?
2. ¿Qué opina del procedimiento para adquirir equipos tecnológicos por parte del departamento de adquisiciones?
3. ¿Qué opina usted sobre la obligación de la intervención del portal de compras públicas?
4. ¿Qué opina sobre la posibilidad de que se contrate un outsourcing para todo lo relacionado con los equipos tecnológicos?
5. ¿Cree usted que el servicio a brindar por el outsourcing en caso de ser contratado, sea mejor al actual?
6. ¿Cree usted que los equipos electrónicos deben ser reemplazados cada año?
7. ¿Recomendaría usted la contratación del servicio outsourcing para equipos tecnológicos, si le pidieran su opinión?

FIRMA: 



ESCUELA DE POSTGRADO NEUMANN
MAESTRÍA EN
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

GUIA DE ENTREVISTA

Saludos, Christian Ibarra & Kevin Murillo somos estudiantes de la Escuela de Negocios Neumann, nos encontramos realizando un trabajo de investigación por lo que solicito su colaboración.

TEMA: Propuesta de mejora para la gestión de adquisiciones de equipos tecnológicos de la empresa pública flota petrolera ecuatoriana FLOPEC EP. Ecuador 2021

DATOS GENERALES ENTREVISTADORES

NOMBRES: Christian Ibarra Viera Kevin Murillo Condo	TITULO A OBTENER: Maestría en tecnologías de la Información
---	--

DATOS DEL ENTREVISTADO:

NOMBRES: ROSA BRINDO	FECHA: 12-06-2021
LUGAR DE TRABAJO: FLOPEC	CARGO: GERENTE DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL

DESARROLLO DE LA ENTREVISTA

1. ¿Cuál es su opinión acerca de las necesidades de equipos tecnológicos?
2. ¿Qué opina del procedimiento para adquirir equipos tecnológicos por parte del departamento de adquisiciones?
3. ¿Qué opina usted sobre la obligación de la intervención del portal de compras públicas?
4. ¿Qué opina sobre la posibilidad de que se contrate un outsourcing para todo lo relacionado con los equipos tecnológicos?
5. ¿Cree usted que el servicio a brindar por el outsourcing en caso de ser contratado, sea mejor al actual?
6. ¿Cree usted que los equipos electrónicos deben ser reemplazados cada año?
7. ¿Recomendaría usted la contratación del servicio outsourcing para equipos tecnológicos, si le pidieran su opinión?

FIRMA: _____

Anexo 6 Validación del instrumento



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LAS ENTREVISTAS

	A) PREGUNTAS INSTRUMENTO CON OBJETIVOS, VARIABLES E INDICADORES P= PERTINENTE NP= NO PERTINENTE	B) CALIDAD, TÉCNICA Y REPRESENTABILIDAD O= OPTIMA B= BUENA R= REGULAR D= DEFICIENTE	C) LENGUAJE UTILIZADO A= ADECUADO I= INADECUADO
	OPINIONES	OPINIONES	OPINIONES
PREGUNTA 1	V	O	A
PREGUNTA 2	V	O	A
PREGUNTA 3	V	O	A
PREGUNTA 4	V	O	A
PREGUNTA 5	V	O	A
PREGUNTA 6	V	O	A
PREGUNTA 7	V	O	A

DATOS DE LA EVALUADOR

NOMBRES: Carlos del Pilar Ferr
 CARGO: Gerente General Subgerente
 FECHA: 12-06-2021
 FIRMA:

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LAS ENTREVISTAS

	A) PREGUNTAS DE INSTRUMENTO CON OBJETIVOS, VARIABLES INDICADORES P = PERTINENTE NP = NO PERTINENTE	B) CALIDAD, TÉCNICA Y REPRESENTABILIDAD O = OPTIMA B = BUENA R = REGULAR D = DEFICIENTE	C) LENGUAJE UTILIZADO A = ADECUADO I = INADECUADO
	A) OPINIONES	B) OPINIONES	C) OPINIONES
PREGUNTA 1	P	O	A
PREGUNTA 2	P	O	A
PREGUNTA 3	P	O	A
PREGUNTA 4	P	O	A
PREGUNTA 5	P	O	A
PREGUNTA 6	P	O	A
PREGUNTA 7	P	O	A

DATOS DE LA EVALUADOR

NOMBRES: Amir Asgourie

CARGO: Gerente de Edición Humano

FECHA: 12.06.2021

FIRMA: 

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LAS ENTREVISTAS

	A) PREGUNTAS DE INSTRUMENTO CON LOS OBJETIVOS, VARIABLES E INDICADORES P= PERTINENTE NP= NO PERTINENTE	B) CALIDAD, TÉCNICA Y REPRESENTABILIDAD O= OPTIMA B= BUENA R= REGULAR D= DEFICIENTE	C) LENGUAJE UTILIZADO A= ADECUADO I= INADECUADO
	A) OPINIONES	B) OPINIONES	C) OPINIONES
PREGUNTA 1	P	O	A
PREGUNTA 2	P	O	A
PREGUNTA 3	P	O	A
PREGUNTA 4	P	O	A
PREGUNTA 5	P	O	A
PREGUNTA 6	P	O	A
PREGUNTA 7	P	O	A

DATOS DE LA EVALUADOR

NOMBRES: ESTUARDO SALAS

CARGO: GERENTE TÉCNICO

FECHA: 12-06-2021

FIRMA: 

Anexo 7 Validación del cuestionario

Para el desarrollo de la validación del cuestionario, se dará uso de la metodología de Hernández Nieto, denominado *coeficiente de validez de contenido CVC*.

ESCALA DE VALORES																	
<i>1= Inaceptable 2= Deficiente 3= Regular 4= Bueno 5= Excelente</i>																	
CONTENIDO			EVALUACIÓN														
			JUEZ 1					JUEZ 2					JUEZ 3				
ÍTE M	INDICADORES GENERALES	OBSERVACIONES	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Coherencia						X					X					X
	Claridad Conceptual					X						X					X
	Escala				X							X					X
	Relevancia					X						X					X
2	Coherencia					X					X				X		
	Claridad Conceptual					X					X						X
	Escala					X					X						X
	Relevancia					X			X								X
3	Coherencia					X				X							X
	Claridad Conceptual				X						X						X
	Escala					X				X							X
	Relevancia					X				X							X
4	Coherencia					X				X							X
	Claridad Conceptual					X				X							X
	Escala					X				X				X			
	Relevancia				X					X							X
5	Coherencia					X				X					X		
	Claridad Conceptual					X				X					X		
	Escala					X			X								X
	Relevancia					X				X							X
6	Coherencia				X					X							X
	Claridad Conceptual					X				X							X
	Escala					X				X							X
	Relevancia					X			X								X
7	Coherencia					X				X				X			
	Claridad Conceptual					X				X							X
	Escala					X				X							X

	Relevancia		X	X	X
8	Coherencia		X	X	X
	Claridad Conceptual		X	X	X
	Escala		X	X	X
	Relevancia		X	X	X
9	Coherencia		X	X	X
	Claridad Conceptual		X	X	X
	Escala		X	X	X
	Relevancia		X	X	X
10	Coherencia		X	X	X
	Claridad Conceptual		X	X	X
	Escala		X	X	X
	Relevancia		X	X	X
11	Coherencia		X	X	X
	Claridad Conceptual		X	X	X
	Escala		X	X	X
	Relevancia		X	X	X
12	Coherencia		X	X	X
	Claridad Conceptual		X	X	X
	Escala		X	X	X
	Relevancia		X	X	X
13	Coherencia		X	X	X
	Claridad Conceptual		X	X	X
	Escala		X	X	X
	Relevancia		X	X	X
14	Coherencia		X	X	X
	Claridad Conceptual		X	X	X
	Escala		X	X	X
	Relevancia		X	X	X
15	Coherencia		X	X	X
	Claridad Conceptual		X	X	X
	Escala		X	X	X
	Relevancia		X	X	X

Fuente: Elaboración Propia, considerado mediante la metodología del Coeficiente de validez de contenido de

Hernández Nieto (2002) (Pedrosa, Suárez-Álvarez, & Eduardo, 2013).

ÍTEM	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	SX1	Mx	CVCi	Pei	CVCti
1	18	20	20	58	2,9	0,97	0,04	0,93
2	20	19	19	58	2,9	0,97	0,04	0,93
3	19	19	20	58	2,9	0,97	0,04	0,93
4	19	20	19	58	2,9	0,97	0,04	0,93
5	20	19	18	57	2,85	0,95	0,04	0,91
6	19	19	20	58	2,9	0,97	0,04	0,93
7	20	19	19	58	2,9	0,97	0,04	0,93
8	19	19	20	58	2,9	0,97	0,04	0,93
9	20	19	19	58	2,9	0,97	0,04	0,93
10	19	19	20	58	2,9	0,97	0,04	0,93
11	19	20	19	58	2,9	0,97	0,04	0,93
12	19	19	20	58	2,9	0,97	0,04	0,93
13	20	19	19	58	2,9	0,97	0,04	0,93
14	19	19	20	58	2,9	0,97	0,04	0,93
15	19	20	19	58	2,9	0,97	0,04	0,93
							VALIDEZ	0,93

Fuente: Elaboración Propia, considerado mediante la metodología del Coeficiente de validez de contenido de Hernández Nieto (2002) (Pedrosa, Suárez-Álvarez, & Eduardo, 2013).

Como lo afirman Pedrosa, I., Suárez-Álvarez y García-Cueto, E. (2013) el coeficiente de validez de contenido CVC:

Permite valorar el grado de acuerdo de los expertos (el autor recomienda la participación de entre tres y cinco expertos) respecto a cada uno de los diferentes ítems y al instrumento en general. Para ello, tras la aplicación de una escala tipo Likert de cinco alternativas, se calcula la media obtenida en cada uno de los ítems y, en base a esta, se calcula el CVC para cada elemento (Pedrosa, Suárez-Álvarez, & Eduardo, 2013, pág. 10).

En donde:

S_{xi} = Sumatoria de los puntajes asignados por cada juez J a cada uno de los ítems "i"

M_x = Cociente entre el valor de S_{xi} y el valor máximo de la escala utilizada por los jueces

P_{ei} = probabilidad del error por cada ítem (probabilidad de concordancia aleatoria entre los jueces)

J = Número de jueces asignando puntajes a cada ítem.

CV_{Cti} = Coeficiente de validez de contenido total de cada ítem (Perdomo Córdova & Núñez Noboa, 2021, págs. 88-89).

Análisis: El coeficiente de validez de contenido *CVC*, el total promedio para los 15 ítems considerados en el cuestionario nos ha dado como resultado final un promedio de 0,93 lo que nos demuestra que el cuestionario tiene validez y una concordancia excelente.

Anexo 8 Fotográficas de la empresa

Figura 24
Logotipo de EP FLOPEC



Fuente: Ministerio de energía y recursos naturales no renovables (2015)
Elaboración: Empresa Publica Flota Petrolera Ecuatoriana

Figura 25
Imagen lateral de EP FLOPEC



Fuente: Ministerio de energía y recursos naturales no renovables (2015)
Elaboración: Empresa Publica Flota Petrolera Ecuatoriana

Figura 26
Imagen frontal de EP FLOPEC



Fuente: Ministerio de energía y recursos naturales no renovables (2015)
Elaboración: Empresa Publica Flota Petrolera Ecuatoriana

Figura 27
Imagen inferior de EP FLOPEC



Fuente: Ministerio de energía y recursos naturales no renovables (2015)
Elaboración: Empresa Publica Flota Petrolera Ecuatoriana

Figura 28
Imagen trasera de EP FLOPEC



Fuente: Ministerio de energía y recursos naturales no renovables (2015)
Elaboración: Empresa Publica Flota Petrolera Ecuatoriana

Figura 29
Proa BT-Pichincha de EP FLOPEC



Fuente: Elaboración Propia

Figura 30
Buque BT-Aztec de EP FLOPEC



Fuente: Elaboración Propia

Figura 31
Visita a las instalaciones del Buque BT-Pichincha de EP FLOPEC



Fuente: Elaboración Propia