

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ



Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio

Carrera de administración de empresas

Modalidad de titulación:

Proyecto de investigación

Título

IMPACTO DE LA AUTOMATIZACIÓN DE PROCESO EN LA
DIGITALIZACIÓN DE INFORMACIÓN EN LA DIRECCIÓN DE
MERCADOS DE MANTA

Autor:

Chávez Carrillo Lady Yorgelys

Tutor:

Ing. Carlos Alberto Velasco Delgado

Manta – Manabí – Ecuador

2026

Índice

Certificación del tutor	VII
Certificación del sistema anti-plagio	VIII
Declaración de autoría.....	X
Aprobación del trabajo	XII
Dedicatoria.....	XIV
Agradecimiento	XVI
Resumen.....	XVII
Abstract	XVIII
Capítulo I	1
1. Introducción	1
1.1. Justificación	4
1.2. Perspectiva teórica.....	5
1.2.1. Antecedentes de investigación	5
1.2.2. Bases teóricas	10
- Automatización de procesos	10
- Ventajas de la automatización	10
- Importancia de automatización de proceso	11
- Desventajas de la automatización de procesos.....	13
- Digitalización de la información	15
- Ventajas de la digitalización de la información.....	16
- Objetivos de la digitalización de la información	18
- Tipos de tecnologías digitales que existen	20

- Tecnología en la nube	20
CAPÍTULO II	21
2. Metodología	21
2.1 Diseño teórico	22
• Definición de variables	22
- Variable independiente.....	22
- Variable dependiente.....	22
- Objeto y campo de acción	23
• Operacionalización de las variables.....	24
• Formulación del problema	26
○ Problema general	27
○ Problemas específicos.	27
○ Objetivo general	27
○ Objetivos específicos.....	28
○ Hipótesis general.....	28
○ Hipótesis específicas	28
2.2. Diseño metodológico	29
• Enfoque, alcance y diseño de la investigación.....	29
• Población y muestra	30
• Instrumento de medición y recolección de datos.....	31
Capítulo III	32
3.1. Resultados	32
3.2. Comprobación de hipótesis	47
3.3. Discusión	52

Capítulo IV	54
4. Propuesta	54
4.1. Justificación	54
4.2. Objetivo general	55
4.3. Objetivos específicos	55
4.4. Plan de acción	56
4.5. Cronograma	57
Conclusiones	58
Recomendaciones	59
Anexos	60
Bibliografía	67

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de las variables.	41
Tabla 2. Análisis de fiabilidad. Alfa de Cronbach.	47
Tabla 3. Sexo de los encuestados	47
Tabla 4. Conocimiento.....	48
Tabla 5. Procesos	49
Tabla 6. Tiempo	50
Tabla 7. Impacto	51
Tabla 8. Seguridad.....	52
Tabla 9. Facilidad.....	53
Tabla 10. Servicio	54
Tabla 11. Frecuencia	55
Tabla 12. Calidad.....	56
Tabla 13. Puntualidad	57
Tabla 14. Horario	58
Tabla 15. Acceso	59
Tabla 16. Comunicación	60
Tabla 17. Relevancia	61
Tabla 18. Correlación 1.....	63
Tabla 19. Correlación 2.....	64
Tabla 20. Correlación 3.....	65
Tabla 21. Plan de acción	71
Tabla 22. Cronograma de plan de acción.	72

Índice de gráficas

Gráfica 1: Sexos de los encuestados	47
Gráfica 2: Conocimiento.....	48
Gráfico 3: Proceso.....	49
Gráfico 4: Tiempo.....	50
Gráfico 5: Impacto	51
Gráfico 6: Seguridad	52
Gráfico 7: Facilidad	53
Gráfico 8: Servicio	54
Gráfico 9 Frecuencia	55
Gráfico 10: Calidad.....	56
Gráfico 11: Puntualidad.....	57
Gráfico 12: Horarios	58
Gráfico 13: Acceso	59
Gráfico 14: Comunicación.....	60
Gráfico 15: Relevancia.....	61

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1 Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Ciencias Administrativas contables y comercio de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular Proyecto de investigación bajo la autoría de la estudiante Chávez Carrillo Lady Yorgelys, legalmente matriculado/a en la carrera de administración de empresas, período académico 2026-1, cumpliendo el total de 248 horas, cuyo tema del proyecto es "Impacto de la Automatización de Procesos en la Digitalización de Información en la Dirección de Mercados de Manta"

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 16 de julio de 2026

Lo certifico,



Ing. Velasco Delgado Carlos Alberto
Docente Tutor(a)
Área: Carrera Administración de Empresas

Certificación del sistema antiplagio



Certificado de análisis

Compilatio Magister+ | ULEAM-ECU

1 Impacto de la Automatización de Procesos en la Digitalización de Información en la Dirección de Mercados de Manta (1)

ID : 3a3229467f957e33deb1e241561723818c04514b



7%

Textos sospechosos

Nombre del fichero : 1 Impacto de la Automatización de Procesos en la Digitalización de Información en la Dirección de Mercados de Manta (1).txt
Tamaño del archivo original : 1,06 MB
Número de palabras : 11.906

Depositante : Carlos Velasco Delgado
Fecha de depósito : 16 de julio de 2026
Tipo de carga : interface
fecha de fin de análisis : 16 de julio de 2026

Resumen (sección 1/2)

Localización de los textos sospechosos en el documento :



Incluido en el porcentaje de textos sospechosos :



Similitudes

2%

Pasajes con similitudes a fuentes encontradas en diferentes colecciones.



Detección de IA

21%

Textos estilísticamente próximos a un texto generado por una IA.

Este índice es un indicador y no una prueba. Comprueba con el autor si domina los conocimientos mencionados en el documento.



Idiomas no reconocidos

5%

Pasajes en los que parte del vocabulario utilizado no forma parte del diccionario de la lengua.

Puede tratarse de un intento del autor de modificar el texto para evitar ser detectado.



No incluido en el porcentaje de textos sospechosos :



Textos entre comillas

3%

Pasajes entre comillas, a menudo indicativos de una cita.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **Chávez Carrillo Lady Yorgelys**, con cédula de identidad N°**1317154019**, declaro que el presente trabajo de titulación: **"Impacto de la Automatización de Procesos en la Digitalización de Información en la Dirección de Mercados de Manta"** cumple con los requerimientos que la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí y la Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comercio sugieren, cumpliéndose cada uno de los puntos expuestos y siendo meticuloso con la información presentada. A su vez, declaro que el contenido investigativo percibe el desarrollo y diseño original elaborado por la supervisión del tutor académico de titulación. La argumentación, el sustento de la investigación y los criterios vertidos, son originalidad de la autoría y es responsabilidad de la misma.



Chávez Carrillo Lady Yorgelys

C.I.: 1317154019

E-mail: e1317154019@live.uleam.edu.ec

Celular: 0986739986

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación, en primer lugar, a Dios, por concederme la fortaleza, la sabiduría y la perseverancia necesarias para superar cada desafío y permitirme alcanzar esta importante meta académica.

A mis padres, por su amor incondicional, sus enseñanzas, sacrificio y apoyo constante a lo largo de mi formación personal y profesional. Gracias por creer siempre en mí y motivarme a seguir adelante en cada etapa de mi vida.

A mis hermanos y demás familiares, por brindarme su cariño, comprensión y palabras de aliento durante este proceso académico, convirtiéndose en un apoyo fundamental para alcanzar este logro.

A mis amigos y a todas las personas que estuvieron presentes durante este camino, por su confianza, motivación y apoyo en los momentos en que más lo necesité.

Finalmente, dedico este trabajo a todas aquellas personas que, de una u otra forma, contribuyeron a que este sueño se hiciera realidad. Este logro representa el esfuerzo, la dedicación y la constancia invertidos para cumplir una de las metas más importantes de mi vida profesional.

Agradecimiento

Expreso mi más sincero agradecimiento a Dios por concederme salud, fortaleza y sabiduría para culminar con éxito este trabajo de investigación y esta importante etapa de mi formación profesional.

A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM), por brindarme la oportunidad de adquirir conocimientos y desarrollar las competencias necesarias para mi crecimiento académico y profesional.

A mis docentes, quienes compartieron sus conocimientos, experiencias y orientaciones a lo largo de mi carrera, contribuyendo significativamente a mi formación.

A mi tutor de tesis, por su guía, dedicación, paciencia y valiosos aportes durante el desarrollo de esta investigación, los cuales fueron fundamentales para alcanzar los objetivos propuestos.

A mi familia, especialmente a mis padres, esposa e hija, por su amor, comprensión, apoyo incondicional y confianza en cada paso de este proceso. Su motivación fue el impulso que me permitió perseverar hasta alcanzar esta meta.

Finalmente, agradezco a todas las personas e instituciones que colaboraron de manera directa o indirecta en el desarrollo de esta investigación, haciendo posible la culminación satisfactoria de este trabajo.

Resumen

La presente investigación analizó el impacto de la automatización de procesos en la digitalización de la información en la Dirección de Mercados de Manta durante el año 2025. El objetivo de este texto fue determinar cómo la implementación de sistemas automatizados influyó en la eficiencia operativa, la gestión de la información y la satisfacción de los usuarios dentro de la institución. Este estudio adoptó un enfoque mixto, con alcance descriptivo y correlacional, bajo un diseño no experimental y transversal. La población que en el cual se investigó que se conformada por 7 funcionarios administrativos y 1641 comerciantes de los principales mercados municipales de la ciudad de Manta de los cuales se obtuvimos una muestra probabilística. La recolección de respuesta hacia los comerciantes se realizó mediante una encuesta que estuvo una estructura de 14 preguntas en una escala de Likert. El análisis de fiabilidad los arrojó un Alfa de Cronbach de 0,869, que en el cual evidenciamos una alta consistencia interna del instrumento. Los resultados que me reflejaron un conocimiento limitado sobre los procesos automatizados, y nos arrojó unas percepciones negativas respecto a la reducción de tiempos y preocupaciones relacionadas con la seguridad y facilidad de uso de los servicios digitales a los comerciantes. se identificaron dificultades en el acceso y una valoración moderada de la calidad del servicio. Se concluyó que la automatización de procesos influyó significativamente en la digitalización de la información; no obstante, se evidenció la necesidad de fortalecer la capacitación.

Palabras clave: Automatización de procesos; Digitalización de la información; Gestión pública; Eficiencia operativa; Transformación digital.

Abstract

This research analyzed the impact of process automation on information digitization at the Manta Markets Directorate during the year 2025. The objective of this study was to determine how the implementation of automated systems influenced operational efficiency, information management, and user satisfaction within the institution. This study adopted a mixed-methods approach, with a descriptive and correlational scope, under a non-experimental, cross-sectional design. The population studied consisted of 7 administrative staff members and 1,641 vendors from the main municipal markets of the city of Manta, from which a probabilistic sample was obtained. Data collection from the vendors was carried out using a survey with a 14-question Likert scale. The reliability analysis yielded a Cronbach's alpha of 0.869, demonstrating high internal consistency of the instrument.

The results revealed a limited understanding of automated processes and showed negative perceptions regarding time reduction and concerns related to the security and ease of use of digital services for merchants. Difficulties in access were identified, along with a moderate assessment of service quality. It was concluded that process automation significantly influenced the digitization of information; however, the need to strengthen training was evident.

Keywords: Process Automation; Information Digitalization; Public Management; Operational Efficiency; Digital Transformation.

Capítulo I

1. Introducción

La digitalización y la automatización de procesos son componentes esenciales en la modernización de las instituciones públicas y privadas. Este proyecto de investigación se enfoca en el impacto de la automatización de procesos en la digitalización de información en la Dirección de Mercados de Manta, una entidad vital para el orden y gestión comercial de esta ciudad ecuatoriana. Este análisis no solo se centra en la mejora de la eficiencia y la precisión de la información gestionada, sino también en cómo estos avances pueden influir positivamente en la administración y operación diaria de los mercados.

Desde una perspectiva macro, la automatización y digitalización han transformado múltiples sectores alrededor del mundo. En el contexto de la gestión pública, estas tecnologías permiten una mayor transparencia, reducción de errores y una mejora significativa en la eficiencia operativa. En Ecuador, diversas municipalidades han empezado a implementar soluciones tecnológicas para mejorar sus servicios. Manta, un importante puerto comercial, no puede quedarse atrás en esta tendencia. La Dirección de Mercados de Manta, responsable de la organización y administración de los mercados locales, es una entidad clave que se beneficiaría enormemente de estos procesos. La historia de los mercados en Manta refleja la evolución de la economía local, adaptándose a los cambios y necesidades de la población, desde sus primeros días en ubicaciones improvisadas hasta las actuales infraestructuras.

El Mercado Central de Manta tiene una rica historia que data de cuando los comerciantes vendían sus productos en terrenos sin estructuras formales, hoy ubicados en la Plaza Cívica Eloy Alfaro. Este mercado, oficialmente conocido como el Mercado Central Municipal, alberga a cientos de comerciantes que venden una amplia variedad de productos, desde alimentos frescos hasta bienes de consumo diario. A lo largo de los años, este mercado ha sido testigo de muchos cambios, impulsados por las necesidades económicas y sociales de la comunidad. La transformación del mercado refleja un microcosmos de la evolución urbana y económica de Manta, pasando de simples puestos a una organización más estructurada y eficiente, aunque todavía enfrenta desafíos significativos en términos de gestión y modernización.

Para comprender mejor este proyecto, es importante contextualizar algunos conceptos clave que lo sustentan. La digitalización se refiere a la conversión de información y documentos físicos a un formato digital, lo que facilita su almacenamiento, consulta y manipulación. La automatización de procesos implica el uso de tecnologías para realizar tareas de manera automática, reduciendo la intervención humana y aumentando la precisión y rapidez de los procesos. Estas herramientas no solo mejoran la eficiencia operativa, sino que también contribuyen a una mayor transparencia y rendición de cuentas, aspectos cruciales para una gestión pública eficaz. En el ámbito de los mercados municipales, la aplicación de estas tecnologías puede transformar significativamente la manera en que se administra y se interactúa con los usuarios y comerciantes.

En la actualidad, la falta de un sistema de geoubicación adecuado en la Dirección de Mercados de Manta ha resultado en una gestión ineficiente de los espacios de mercado. La implementación de este sistema permitirá una mejor organización y uso de los espacios disponibles, facilitando la localización de cada local comercial. Esto no solo mejorará la gestión interna, sino que también ofrecerá a los usuarios una experiencia más organizada y accesible. Además, la geoubicación es esencial para planificar y responder a necesidades emergentes, como la reubicación de puestos durante obras de mantenimiento o en situaciones de emergencia.

La facturación electrónica es otro aspecto crítico que se aborda en este proyecto. Actualmente, la Dirección de Mercados de Manta realiza la facturación de manera manual, lo que no solo es ineficiente, sino que también propicia errores y discrepancias en los registros. La implementación de este sistema permitirá una gestión más precisa y rápida de las transacciones, mejorando la transparencia y reduciendo el riesgo de errores. Esto no solo facilitará el trabajo administrativo, sino que también proporcionará a los comerciantes y usuarios un servicio más confiable y eficiente, alineado con las mejores prácticas modernas de gestión.

Finalmente, la digitalización basada en procesos y acontecimientos es esencial para una transformación exitosa. Este proyecto propone una estrategia de digitalización que se centra en identificar y mejorar los procesos críticos dentro de la Dirección de Mercados. Esto incluye la digitalización de registros, la automatización de flujos de trabajo y la implementación de herramientas tecnológicas que permitan una gestión más efectiva de la información. A través de la digitalización, se espera no solo mejorar

la eficiencia operativa, sino también ofrecer un mejor servicio a los usuarios, facilitando el acceso a la información y agilizando los procesos administrativos.

La automatización de procesos y la digitalización de información en la Dirección de Mercados de Manta aborda una necesidad crítica en la gestión pública local. Desde su rica historia hasta los desafíos actuales, la modernización de esta entidad es esencial para mejorar su eficiencia y servicio. A través de la geoubicación, la facturación electrónica y la digitalización de procesos, se espera transformar significativamente la operación de los mercados, beneficiando tanto a los comerciantes como a los usuarios y contribuyendo al desarrollo económico y social de Manta.

1.1. Justificación

La necesidad de modernizar la gestión pública en los mercados municipales de Manta surge como una respuesta obligada a los retos de eficiencia, transparencia y calidad de servicio que demanda la ciudadanía. Actualmente, automatizar los procesos y digitalizar la información ya no es una opción para las instituciones que buscan mejorar su gestión. Estas herramientas ayudan a realizar las actividades con mayor rapidez, disminuyen los tiempos de respuesta y permiten acceder a la información de forma más segura y organizada.

En el caso de la Dirección de Mercados de Manta, todavía se desarrollan de manera manual actividades importantes, entre ellas la facturación, el catastro de los locales y el registro de su ubicación. Esta forma de trabajo hace que algunos procedimientos sean más lentos, aumenta la posibilidad de cometer errores y limita la transparencia en la

gestión. Como consecuencia, los comerciantes también se ven afectados, ya que en varias ocasiones deben esperar más tiempo o encuentran inconvenientes al solicitar los servicios que ofrece la institución.

El autor (Hernández, 2023) menciona que, en la actualidad, constituye una estrategia que permite dar un mejor seguimiento a la información, organizar de forma más eficiente la documentación y fortalecer una cultura institucional enfocada en brindar un mejor servicio. A esto se suman las experiencias de municipios como Loja y Quito, donde la incorporación de herramientas digitales ha generado resultados favorables para la ciudadanía. Estos casos demuestran que este tipo de soluciones también pueden ajustarse a la realidad de otros municipios, entre ellos Manta.

Con base en lo anterior, esta investigación adquiere importancia porque plantea la automatización de procesos como una alternativa para fortalecer la digitalización de la información y contribuir a una gestión más eficiente dentro de la institución. Esta propuesta no solo permitirá transformar el modelo actual de gestión, sino que contribuirá a fortalecer la toma de decisiones estratégicas, garantizar un mejor control catastral, y brindar a los comerciantes y usuarios una atención más eficiente, segura y oportuna.

1.2. Perspectiva teórica

1.2.1. Antecedentes de investigación

Historia del mercado central de Manta.

Este popular centro de abastos surgió tras funcionar La historia del Mercado Central de Manta se remonta al lugar donde actualmente se encuentra la Plaza Cívica Eloy Alfaro. En ese entonces, el sitio era un espacio abierto donde los comerciantes ofrecían verduras, aves de corral y distintos productos de primera necesidad. Junto a este lugar, sobre el malecón, funcionaba el mercado cubierto destinado a la venta de carnes y mariscos, ubicado frente al mar. Con el paso del tiempo se construyó el Mercado Central Municipal, que hoy cuenta con alrededor de 250 puestos dedicados a la venta de abarrotes, carnes, pescados, frutas, verduras, quesos y servicio de comedor popular. Su atención al público se desarrolla desde las 05h00 hasta las 13h00.

Durante la ceremonia de la Hora Cívica organizada por el Municipio, Marlene Chávez, integrante de la Asociación de Comerciantes del Mercado Central, dio la bienvenida a las autoridades presentes, entre ellas el alcalde Jorge Zambrano, concejales e invitados. En el acto, el comerciante Rubén Macías recordó los 51 años de historia del mercado y destacó que su construcción fue posible gracias a la donación del terreno realizada por la familia Delgado, lo que permitió que el Municipio ejecutara esta importante obra.

Los procedimientos digitales en la administración pública son aquellos que emplean tecnologías de la información y la comunicación. Gracias a esto, se logra automatizar, facilitar y optimizar la eficacia de las acciones y trámites llevados a cabo por las instituciones públicas.

En la época de la información y la conectividad, se ha hecho claro que la digitalización es una obligación y no solo una posibilidad, incluso para las municipalidades. Los progresos en la tecnología de la información han transformado por completo nuestras expectativas de atención y eficiencia, y los municipios están bajo presión para ajustarse a estos cambios. (Eliseo, 2023).

Con el objetivo de ofrecer a los ciudadanos una herramienta digital en línea que permita reducir gastos y mejorar la gestión del tiempo, el Municipio de Loja lanzó la aplicación LOJAPP, facilitando la realización de trámites institucionales por Internet. El director de Tecnología del municipio, Richard Armijos, realizó una presentación de la plataforma que está a disposición de los contribuyentes.

Las etapas iniciales se podrán llevar a cabo trámites como la obtención de patente municipal, atención y participación ciudadana, solicitud de cédula catastral, traspaso de propiedad, y permisos de construcción y funcionamiento. Indicó que, para acceder a la aplicación, es necesario registrarse creando un usuario e incluir un correo electrónico que sea válido.

De igual manera, se introdujo la aplicación SITU LOJA, que tiene como propósito esencial proporcionar al usuario o pasajero información sobre las rutas, los horarios y la frecuencia del servicio de transporte urbano en tiempo real, la cual puede ser observada en las pantallas ubicadas en las paradas de la ruta principal. Entre los

servicios más destacados que ofrece se encuentran: consulta CEMPTAR, infracciones, trámites en línea, consulta CRTV, sistema de información local, riesgo de incendios, actualización de datos, asistencia para infracciones, guía de trámites, cédula catastral, denuncias regenerar, pago de impuestos, denuncias, aplicaciones móviles, normativas, servicio de solvencia, horarios de recolección y documentos digitales. (Jaramillo, 2022).

De igual manera, se introdujo la aplicación SITU LOJA, que tiene como propósito esencial proporcionar al usuario o pasajero información sobre las rutas, los horarios y la frecuencia del servicio de transporte urbano en tiempo real, la cual puede ser observada en las pantallas ubicadas en las paradas de la ruta principal. Entre los servicios más destacados que ofrece se encuentran: consulta CEMPTAR, infracciones, trámites en línea, consulta CRTV, sistema de información local, riesgo de incendios, actualización de datos, asistencia para infracciones, guía de trámites, cédula catastral, denuncias regenerar, pago de impuestos, denuncias, aplicaciones móviles, normativas, servicio de solvencia, horarios de recolección y documentos digitales.

Bajo esta idea de dar prioridad, algunas características no fueron incluidas en la aplicación móvil de servicios para ciudadanos, ya que, aunque son relevantes desde la perspectiva del Municipio, estas características ofrecían a los ciudadanos servicios que se emplearían una o dos veces al año, lo que realmente no aportaría un valor significativo, y llevaría a los ciudadanos a borrarlas de sus dispositivos. (Aviles, 2022)

Sin importar las características fundamentales de una aplicación como el registro, el perfil o la página principal, el trabajo de investigación con los ciudadanos nos llevó a identificar las funciones que aportan valor y refuerzan la propuesta de valor

que estableceríamos para la aplicación móvil. Entre las funciones que aportan valor, que no son de uso exclusivo, y que son consideradas por los ciudadanos.

Certificados, quejas, denuncias y otras solicitudes son algunos de los trámites que ofrece el Municipio de Quito a través de varias plataformas en línea, con el objetivo de prevenir las multitudes en las ventanillas o en las oficinas municipales. Todos los servicios accesibles para los ciudadanos están incluidos en un catálogo en línea de trámites, donde se agrupan según su categoría o sector como agricultura, medio ambiente, seguridad, cultura, salud, entre otros. En total, hay 210 trámites que se pueden gestionar de manera digital.

Para la mayoría de los procesos se requiere la creación de un usuario y una contraseña que permite el ingreso rápido a cada pedido. En este portal también se puede revisar el avance o el estado del trámite ingresado en la opción consulta de trámites en línea, así como la realización de consultas en tiempo real con una videollamada al sistema Quito Bot. (Zavala, 2021).

1.2.2. Bases teóricas

- Automatización de procesos

La automatización de procesos se refiere al uso de tecnologías para ejecutar tareas repetitivas de manera automática, reduciendo la intervención humana. La automatización permite optimizar el uso de recursos, disminuir errores y mejorar la eficiencia operativa dentro de las organizaciones.

Por su parte, (Dominguez, 2019) automatizar una organización no significa únicamente incorporar un programa de computadora. También implica revisar la manera en que se realiza el trabajo y hacer cambios que permitan desarrollar las actividades de manera más práctica y ordenada.

Cuando esto ocurre, el personal puede dedicar menos tiempo a labores repetitivas y prestar mayor atención a aquellas que contribuyen al cumplimiento de los objetivos de la institución. Esta propuesta resulta especialmente útil en entidades donde el manejo de la información forma parte de las actividades cotidianas.

“Esto demuestra que la automatización de procesos representa una herramienta importante para mejorar el desarrollo de las actividades administrativas dentro de las instituciones. En relación con la presente investigación, su aplicación puede contribuir a optimizar el manejo de información y reducir dificultades en los procesos de la Dirección de Mercados de Manta”.

- **Ventajas de la automatización**

Al reducir la intervención humana, disminuye la necesidad de realizar controles y resolver problemas. Todas las tareas iguales se ejecutan siempre de la misma manera. Esto le permite saber con exactitud cuándo se llevarán a cabo los procesos, las pruebas, las actualizaciones, los flujos de trabajo, etc. y durante cuánto tiempo, y le da la certeza de que puede confiar en los resultados.

Control simplificado

Según (Dominguez, 2019) Cuantas más personas participen, hay más probabilidades de que existan brechas de conocimiento, lo que significa que un sector de la empresa podría no estar al tanto de qué o quiénes forman parte de la otra sección. Por esta razón, es clave documentar las actividades para lograr un control más efectivo.

“Lo anterior permite comprender que la automatización no solo ayuda a reducir tiempo y errores, sino que también mejora el control de la información dentro de las instituciones. En relación con la investigación, estos beneficios pueden fortalecer los procesos administrativos en la Dirección de Mercados de Manta”.

Importancia de automatización de proceso

Hoy en día hablar de automatización ya no es algo “extra” en las organizaciones, es prácticamente una necesidad. Muchas instituciones siguen trabajando con procesos manuales que les hacen perder tiempo, cometer errores y atrasarse en cosas que

podrían resolverse mucho más rápido. Ahí es donde entra la automatización, no como moda, sino como una forma de trabajar mejor.

Según (Pincay, 2025) la automatización permite optimizar los procesos organizacionales al reducir tareas repetitivas y mejorar el uso de los recursos disponibles. En otras palabras, ayuda a que el trabajo fluya sin tantos obstáculos, evitando que las personas pierdan tiempo en actividades mecánicas que no aportan mucho valor.

De forma similar, (Estrada, 2024) explican que herramientas como la automatización robótica de procesos (RPA) permiten ejecutar tareas de forma más rápida y con menos errores, lo que se traduce en una mejora directa en la eficiencia.

Lo anterior permite comprender que muchos de los problemas que enfrentan las instituciones no se deben a la falta de personal, sino a la forma en que se desarrollan sus procesos. Cuando gran parte del trabajo sigue siendo manual, es común que los trámites tarden más de lo esperado, que la información se duplique o incluso se extravíe, y que el personal dedique tiempo a actividades repetitivas. En cambio, al incorporar la automatización, los procesos se organizan mejor, las tareas se realizan con mayor rapidez y la información puede gestionarse de una forma más segura y confiable.

“De acuerdo con lo expuesto, la automatización se ha convertido en una necesidad para muchas organizaciones, debido a que permite mejorar la eficiencia y organización institucional. Por ello, implementar herramientas tecnológicas puede

facilitar el cumplimiento de actividades administrativas y mejorar la atención a los usuarios”.

- Desventajas de la automatización de procesos

Aunque la automatización de procesos tiene muchos beneficios, también presenta ciertas desventajas que las organizaciones deben considerar antes de implementarla.

Uno de los principales problemas es la resistencia al cambio. Muchas personas están acostumbradas a trabajar de forma manual y pueden ver la automatización como algo complicado o incluso como una amenaza a su trabajo. Según (Velásquez, 2025) esta resistencia puede dificultar la adopción de nuevas tecnologías si no existe una adecuada capacitación y acompañamiento.

Inversión inicial.

Implementar la automatización también presenta algunos desafíos. Uno de ellos es la inversión inicial que necesita la institución. No basta con adquirir un programa informático. En muchos casos también es necesario mejorar los equipos, adecuar la infraestructura tecnológica y capacitar al personal para que pueda utilizar las nuevas herramientas. En las instituciones públicas, donde el presupuesto suele ser limitado.

Dependencia tecnológica.

Cuando la mayor parte del trabajo depende de un sistema automatizado, una falla técnica puede interrumpir las actividades y retrasar los procesos. Por esta razón, es importante contar con personal de soporte y con un plan de acción que permita responder de forma rápida si se presenta algún inconveniente.

Automatizar procesos mal diseñados.

Es decir, si un proceso ya es ineficiente desde el inicio, al automatizarlo no se soluciona el problema, sino que se ejecuta más rápido el mismo error. Por eso, es clave revisar y mejorar los procesos antes de automatizarlos.

Disminución en la intervención humana

Lo que en algunos casos afecta la flexibilidad o la capacidad de resolver situaciones imprevistas que requieren criterio humano.

falta de capacitación del personal

Lo que limita el uso adecuado de las herramientas tecnológicas y reduce el impacto positivo de la automatización.

“Esto demuestra que, aunque la automatización ofrece múltiples beneficios, también puede generar dificultades relacionadas con la adaptación tecnológica y el uso adecuado de los sistemas digitales. Por ello, es importante que exista capacitación para garantizar un mejor aprovechamiento de estas herramientas”.

- Objetivos de la automatización.

Cuando se habla de automatización de procesos, no solo se trata de usar tecnología por usarla, sino de cumplir ciertos objetivos que realmente mejoren la forma en que trabaja una organización. En la práctica, la automatización busca hacer más simple lo que antes era complicado y reducir el esfuerzo en tareas que no aportan mucho valor.

Reducir los tiempos de ejecución de las actividades

La automatización de procesos tiene como objetivo principal agilizar las tareas dentro de la organización, eliminando pasos innecesarios y reduciendo la intervención manual. Según (Simbaña, 2023), esto permite que los procesos fluyan de manera más ordenada y rápida. En la práctica, esto se traduce en menos retrasos y mayor cumplimiento de actividades. De esta forma, se mejora el ritmo de trabajo institucional.

Disminuir los errores humanos en los procesos

Otro objetivo clave es minimizar los errores que suelen presentarse cuando las tareas se realizan manualmente. De acuerdo con (Zheng, 2020), la automatización, especialmente mediante RPA, permite ejecutar actividades repetitivas con mayor precisión. Esto ayuda a mejorar la calidad de la información y evita retrabajos. En consecuencia, los procesos se vuelven más confiables.

Optimizar el uso de los recursos organizacionales

La automatización también busca aprovechar mejor el tiempo y esfuerzo del personal, evitando que se concentre en tareas repetitivas. Según (Castro, 2022), esto permite que los colaboradores se enfoquen en actividades más estratégicas. Además, se reduce el uso innecesario de recursos como papel o tiempo operativo. Así, la organización trabaja de forma más eficiente.

Mejorar la gestión y organización de la información

Un objetivo importante es lograr que la información esté mejor organizada y disponible cuando se necesite. La automatización facilita el registro, almacenamiento y acceso a los datos de forma más ordenada. Esto evita pérdidas de información y

duplicidad de registros. Como resultado, se fortalece la toma de decisiones dentro de la organización.

“En este sentido, los objetivos de la automatización están orientados a mejorar el funcionamiento de los procesos administrativos mediante herramientas tecnológicas. De acuerdo con la presente investigación, esto puede favorecer la organización y eficiencia en el manejo de información institucional”.

Digitalización de la información

La transformación de datos implica cambiar los documentos impresos a un formato electrónico. Gracias a esta modificación, la información puede ser manejada de manera más eficiente, revisada más rápidamente y estar a disposición de la institución cuando la requiera para llevar a cabo sus tareas.

Los principales aportes de la digitalización es que la información deja de depender de los archivos físicos. Esto evita tener que revisar carpetas o documentos impresos cada vez que se necesita un dato. En su lugar, basta con acceder al sistema para encontrar la información de una forma más rápida, lo que hace que muchas tareas diarias sean más sencillas.

De acuerdo (Mingo, 2022), que la digitalización también ayuda a mantener los documentos mejor organizados. Además, permite reducir el uso de papel y evita que la institución tenga que destinar tanto espacio para almacenar archivos físicos. Esto no solo mejora el orden de la información, sino que también favorece un mejor aprovechamiento de los recursos disponibles.

En la Dirección de Mercados de Manta, contar con la información en formato digital podría facilitar muchas de las actividades que se realizan a diario. El personal tendría un acceso más rápido a los documentos, los registros estarían mejor organizados y habría menos posibilidades de que la información se pierda o quede duplicada. Como resultado, los procesos administrativos podrían desarrollarse con mayor agilidad y orden.

Según (Llopart, 2013) , la digitalización permite que la información deje de depender de archivos físicos, lo que mejora significativamente la disponibilidad de los datos y reduce el tiempo de búsqueda. En otras palabras, ya no se trata de revisar carpetas o documentos impresos, sino de acceder a la información de forma inmediata a través de sistemas digitales.

Por su parte, (Ruiz, 2024), señala que la digitalización no solo mejora la organización documental, sino que también contribuye a reducir costos operativos, ya que disminuye el uso de papel y el espacio físico necesario para almacenar información.

La digitalización de la información permite mejorar el acceso, almacenamiento y control de los datos dentro de una organización. En instituciones públicas como la Dirección de Mercados de Manta, este proceso puede contribuir a reducir pérdidas de información y facilitar la gestión administrativa.

“De acuerdo con lo expuesto, la digitalización permite mejorar el acceso, almacenamiento y organización de la información dentro de las instituciones. En

relación con la presente investigación, este proceso puede ayudar a fortalecer la gestión administrativa de la Dirección de Mercados de Manta”.

- Ventajas de la digitalización de la información

La digitalización de la información aporta múltiples beneficios a las organizaciones, especialmente en contextos donde el manejo de datos es constante y clave para la toma de decisiones. No se trata solo de pasar documentos a formato digital, sino de mejorar la forma en que se gestiona y utiliza la información.

Entre los beneficios de la digitalización se pueden señalar los siguientes:

- Facilita la reducción del uso de papel y de tinta de la impresora, ya que los archivos se guardan de forma digital.
- Siguiendo con lo anterior, al reducir el consumo de papel, se produce menos basura, lo que favorece al medioambiente.

“Lo anterior me permite comprender que la digitalización contribuye a reducir el uso de documentos físicos y agilizar el acceso a la información. En relación con la investigación, estos beneficios pueden mejorar el manejo de registros y servicios administrativos dentro de la Dirección de Mercados de Manta”.

- Desventajas de la digitalización de la información

- No resulta sencillo para todos adaptarse a los medios digitales, especialmente si son mayores. Por lo tanto, aunque una organización modifique muchas de sus acciones a un formato digital, habrá usuarios que se sentirán inseguros o opuesto al nuevo enfoque.

- Al compartir documentos o información a través de plataformas digitales, siempre existe la posibilidad de que la información sea accesible para individuos malintencionados como los piratas informáticos. (Westreicher, 2021)

“En este sentido, aunque la digitalización facilita muchos procesos administrativos, también puede presentar dificultades cuando no existe suficiente conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas. Por ello, es importante implementar medidas de capacitación y seguridad de la información”.

- Objetivos de la digitalización de la información

Uno de los principales objetivos de la digitalización es lograr que la información esté disponible en el momento en que se necesita. Según (Arencibia, 2024), transformar los documentos físicos en digitales permite acceder a los datos de forma inmediata y desde distintos espacios. Esto evita pérdidas de tiempo buscando información. En la práctica, mejora la agilidad en los procesos administrativos.

Mejorar la organización y almacenamiento de los datos

La digitalización también busca ordenar la información de manera más eficiente, evitando el desorden típico de los archivos físicos. De acuerdo con (POSLIGUA, 2018) el uso de sistemas digitales permite clasificar y almacenar grandes volúmenes de datos de forma estructurada. Esto facilita su manejo y recuperación. Así, se reduce la duplicidad y pérdida de información.

Garantizar la seguridad y conservación de la información

Otro objetivo importante es proteger la información frente a daños, pérdidas o accesos no autorizados. La digitalización permite realizar respaldos y establecer controles de acceso. Esto es clave para mantener la integridad de los datos. En consecuencia, se fortalece la confianza en la gestión de la información.

Optimizar los procesos administrativos mediante el uso de tecnología

La digitalización busca hacer los procesos más ágiles, reduciendo el uso de papel y simplificando tareas. Según estudios recientes en transformación digital, el uso de plataformas digitales mejora la eficiencia operativa. Esto permite que las actividades se realicen en menos tiempo.

“De acuerdo con lo expuesto, la digitalización busca optimizar el manejo y almacenamiento de información dentro de las organizaciones. En relación con esta investigación, este proceso puede contribuir a mejorar la eficiencia administrativa y la organización documental”.

- Tipos de tecnologías digitales que existen

En el epicentro de la revolución digital, hay cuatro tecnologías que destacan como pilares fundamentales para la evolución empresarial, volviéndose claves de la transformación digital, ya que son las fuerzas impulsoras que están cambiando la forma en que hacemos negocios. Juntas, componen un ecosistema digital que redefine la forma en que las empresas operan, ofreciendo una visión única hacia un futuro donde la innovación y la eficiencia convergen. (Macias, 2023).

CAPÍTULO II

2. Metodología

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, fundamentalmente porque no bastaban los números, se debía comprender lo que ocurría realmente en la Dirección de Mercados del cantón Manta. Por otro lado, se recolectaron datos cuantitativos a través de una encuesta y por otra, se realizó una entrevista que me permitió tener ideas más claras de la interna realidad

En la parte de la investigación cuantitativa, se utilizó una encuesta estructurada aplicada a los todos los comerciantes, que en el cual me permitió obtener más información medible sobre la automatización de procesos y la digitalización de la información, con estos datos se analizó posteriormente la relación entre las variables utilizando herramientas estadísticas. Por otro lado, en lo cualitativo, las entrevistas al personal administrativo aportaron una visión más directa, sobre todo en cuanto a las dificultades que se presentan en el manejo de los procesos.

Ahora bien, el estudio es de tipo descriptivo y correlacional. Es descriptivo porque muestran cómo funcionan actualmente los procesos administrativos y el manejo de la información; y es correlacional porque busca ver si existe relación entre la automatización de procesos y la digitalización de la información.

En cuanto al diseño, no es experimental, ya que no se intervino en las variables, sino que se observaron tal como ocurren en la realidad, es transversal, porque la información se recogió en un único momento, específicamente durante el año 2026.

Sobre la población, esta incluye a 7 funcionarios administrativos y 1641 comerciantes de los mercados municipales del cantón Manta. A partir de ahí, se trabajó con una muestra probabilística de 311 comerciantes, lo que permitió obtener resultados representativos.

Para la recolección de los datos se aplicó una encuesta de 14 preguntas con escala de Likert, aplicada a los comerciantes. También se realizaron entrevistas al personal administrativo, con la intención de complementar la información y entender mejor cómo se desarrollan los procesos en la práctica.

2.1 Diseño teórico

- **Definición de variables**

- **Variable independiente**

X = Automatización de procesos

- **Variable dependiente**

Y = Digitalización de la información

La automatización de procesos permite optimizar las actividades administrativas mediante el uso de tecnología, reduciendo tiempos y errores. Por su parte, la digitalización de la información facilita el almacenamiento, acceso y manejo eficiente de los datos dentro de la organización como se presenta en la tabla 1.

- Objeto y campo de acción

Objeto

En esta presente investigación se tomó como objeto de estudio la automatización de procesos vinculada con la digitalización de la información. Este estudio permitió analizar cómo el uso de estas herramientas tecnológicas puede reemplazar actividades que todavía se realizan de forma manual por procesos digitales más organizados y eficientes, a partir del análisis dado, me fue posible conocer de qué manera estas herramientas influyen en el desarrollo de las actividades administrativas, el manejo de la información, el control de los datos y la seguridad de los registros dentro de una institución pública.

Campo de acción

Para el desarrollo de esta investigación, me tomé como campo de acción la Dirección de Mercados del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Manta, en ser la entidad responsable de administrar que por lo regular él se toma el funcionamiento de los mercados municipales. Esta elección me permitió centrar todo el análisis en los procesos administrativos relacionados con la facturación, y el control catastral, la organización de los locales comerciales y la gestión de la información. A partir del estudio realizado, fue posible identificar cómo la automatización de procesos y la digitalización de la información pueden aportar al fortalecimiento de la gestión institucional y contribuir a mejorar la atención que se brinda a los comerciantes.

- **Operacionalización de las variables**

Tabla 1: Operacionalización de la variable X

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS
LA AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS: utiliza tecnología para ejecutar tareas repetitivas automáticamente, mejorando eficiencia y competitividad empresarial (Aguilar, 2023)	Eficiencia operativa	Conocimiento	¿Está usted al tanto de que la Dirección de Mercados está implementando la automatización de algunos de sus procesos?
		Procesos	¿Qué procesos automatizados conoce que ofrece la Dirección de Mercados?
		Tiempos	¿Usted considera que la automatización ha reducido el tiempo que dedica a realizar trámites?
	Seguridad en el uso de tecnología	Impacto	¿Cómo ha afectado la automatización de procesos a su eficiencia en el mercado?
		Seguridad	¿Se siente seguro utilizando los procesos automatizados de la Dirección de Mercados?

Elaborado por autor

La automatización de procesos implica el uso de herramientas tecnológicas para ejecutar tareas de manera sistemática y con menor intervención humana. Esto permite reducir errores y optimizar tiempos en las operaciones. En consecuencia, contribuye a mejorar la eficiencia y el desempeño organizacional, (Aguilar, 2023).

Tabla 2: Operacionalización de variable Y

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS
LA DIGITALIZACIÓN DE INFORMACIÓN: transforma datos analógicos en formato digital, facilitando almacenamiento, consulta y automatización en empresas (Farrera, 2023)	Acceso a la información	Facilidad	¿Qué tan fácil le resulta acceder y utilizar estos servicios digitales?
		Servicio	¿Usted tiene conocimiento sobre los servicios que ofrece la Dirección de Mercados de Manta?
	Uso de servicios digitales	Frecuencia	¿Cuál de estos servicios usted ha utilizado en los últimos seis meses?
	Satisfacción del usuario	Calidad	¿Usted se siente satisfecho con la calidad del servicio al cliente de la Dirección de Mercados?
		Puntualidad	¿Cómo usted calificaría la puntualidad y eficiencia en la atención a tus solicitudes?
		Horarios	¿Considera usted que los horarios de atención de la Dirección de Mercados son adecuados?
	Dificultades de acceso	Acceso	¿Usted ha tenido dificultades para acceder a los servicios de la Dirección de Mercados?
	Comunicación	Comunicación	¿Cómo calificaría la comunicación de la Dirección de Mercados sobre los servicios y cambios importantes?
	Relevancia y adecuación de servicios	Relevancia	¿Considera usted que los servicios ofrecidos son relevantes y adecuados para sus necesidades como usuario del mercado?

Elaborado por autor

La digitalización de la información consiste en organizar y transformar los datos en formatos estructurados que faciliten su almacenamiento y acceso. Este proceso permite disponer de información más clara, ordenada y disponible cuando se la requiere. De esta manera, se fortalece su uso dentro de las organizaciones, (Farrera, 2023).

- **Formulación del problema**

En la Dirección de Mercados del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Manta se han venido presentando algunas limitaciones en cuanto a la automatización de los procesos administrativos. En el cual se nota sobre todo en actividades como las facturaciones y el control catastral y su manejo de los registros de todos los comerciantes durante en el periodo del 2026.

En los días esta situación se lo traduce como una gestión de la información poco eficiente, ya que suelen a ver retrasos al momento de procesar los datos, incluso errores que afectan el trabajo administrativo. A partir de esto, en este caso se ve también comprometida la calidad de la digitalización de la información. esto quiere decir, que no siempre se cuenta con datos disponibles a tiempo, ni con la seguridad o confiabilidad necesarias, lo que termina en una dificultad en la toma de decisiones dentro de la institución.

Frente a este escenario, se puede notar que aún no se ha analizado con suficiente claridad cómo influye realmente la automatización de procesos en la eficiencia de la digitalización de la información dentro de esta dependencia. Por esta razón, surge la necesidad de estudiar esta relación de manera más detallada, para entender mejor qué está pasando y cómo se podría mejorar la gestión de la información.

- **Problema general**

¿Cómo influye la automatización de procesos en la eficiencia de la digitalización de la información en la Dirección de Mercados de Manta durante el año 2025?

- **Problemas específicos.**

1. Falta de sistemas de registro y digitalización de información en la Dirección de Mercados de Manta, lo que dificulta el control y la veracidad de los datos.
2. Insuficiente gestión administrativa que afecta el desarrollo eficiente de los procesos y la correcta toma de decisiones.
3. Ausencia de geolocalización digital para la búsqueda y ubicación de los locales comerciales, lo que impide un acceso ágil a esta información.
4. La facturación de los arrendamientos se realiza de manera manual, lo cual genera ineficiencias, errores y retrasos en los procesos de cobro.
5. Irregularidades en los catastros de locales comerciales, lo que ocasiona discrepancias en la cantidad de locales registrados y las cuotas de arrendamiento que deben cancelarse.

- **Objetivo general**

Analizar el impacto de la automatización de procesos en la digitalización de la información en la Dirección de Mercados del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Manta durante el año 2025.

- **Objetivos específicos**

- Diagnosticar el estado actual de los procesos administrativos en la Dirección de Mercados del cantón Manta.
- Identificar el nivel de automatización de los procesos relacionados con la gestión de la información.
- Evaluar la eficiencia de la digitalización de la información en la institución.
- Determinar la relación entre la automatización de procesos y la eficiencia en la digitalización de la información.

- **Hipótesis general**

La automatización de procesos influye significativamente en la eficiencia de la digitalización de la información en la Dirección de Mercados del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Manta.

- **Hipótesis específicas**

- Un mayor nivel de automatización de procesos mejora la eficiencia en el procesamiento de la información.
- La automatización de procesos reduce los errores en la digitalización de la información.

2.2. Diseño metodológico

- **Enfoque, alcance y diseño de la investigación**

Enfoque

La presente investigación adopta un enfoque cuantitativo, debido a que permite medir y analizar la relación existente entre la automatización de procesos y la digitalización de la información mediante la recolección de datos numéricos. Para ello, se aplicó una encuesta estructurada con escala de Likert a los comerciantes de los mercados del cantón Manta, cuyos resultados fueron procesados mediante técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales, permitiendo comprobar las hipótesis planteadas y determinar el grado de relación entre las variables objeto de estudio.

Alcance

La presente investigación tiene un alcance descriptivo-correlacional. Es descriptiva porque permite caracterizar el estado actual de los procesos relacionados con la automatización y la digitalización de la información en la Dirección de Mercados de Manta, a partir de las percepciones de los comerciantes encuestados. A su vez, es correlacional porque busca determinar el grado de relación existente entre la automatización de procesos y la digitalización de la información, mediante el análisis estadístico de las variables, sin manipularlas. De esta manera, el estudio permite describir la situación actual y establecer la relación entre las variables objeto de investigación. (Alban, 2020).

Diseño de la investigación

El diseño metodológico es descriptivo y correlacional, no experimental, de corte transversal, combinando métodos teóricos y empíricos para observar y analizar fenómenos, proporcionando información precisa y sistemática sin manipular variables ni hacer inferencias.

- **Población y muestra**

Población

La población de estudio estuvo conformada por los comerciantes registrados en los mercados del cantón Manta, quienes constituyen los usuarios directos de los servicios proporcionados por la Dirección de Mercados. De acuerdo con los registros institucionales, esta población asciende a 1641 comerciantes. Adicionalmente, se consideró como población de referencia al personal administrativo de la Dirección de Mercados, integrado por 7 funcionarios, quienes participan en la gestión de los procesos relacionados con el registro, control y facturación de los comerciantes.

Muestra

Para la presente investigación se determinó una muestra probabilística a partir de la población de 1641 comerciantes registrados en los mercados del cantón Manta. Los datos del cálculo se realizaron mediante una fórmula para poblaciones que es finitas, consideró un nivel de confianza del 95% ($Z = 1,96$), una probabilidad de éxito de 0,5, una probabilidad de fracaso de 0,5 y un margen de error del 5%. Como resultado, se obtuvo una muestra de 311 comerciantes.

$$n = \frac{(Z)^2(p)(q)(N)}{(N)(E)^2 + (Z)^2(p)(q)}$$

Datos:

N = Tamaño de la población = (1641 comerciantes)

Z= Nivel de confianza (1,96)

p= Probabilidad de éxito (0,5)

q= Probabilidad de fracaso (0,5)

E= Nivel de error (0,05) equivalente al 5 %

n = Tamaño de muestra a estudiar

$$n = \frac{(Z)^2(p)(q)(N)}{(N)(E)^2 + (Z)^2(p)(q)}$$

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)(1641)}{(1641)(0,05)^2 + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{1576,0164}{5,0629}$$

$$n = 311.28$$

- **Instrumento de medición y recolección de datos**

En la medición se relaciona con una encuesta estructurada que incluirá 14 preguntas, divididas entre las variables dependiente e independiente: automatización de procesos y digitalización de información. Se utilizará una escala de Likert para evaluar las percepciones de los encuestados, permitiendo medir su grado de satisfacción y conocimiento sobre los servicios de la Dirección de Mercados de Manta. Este enfoque garantizará la obtención de datos precisos y relevantes para el análisis de la investigación.

Capítulo III

3.1. Resultados

1.1. Análisis de fiabilidad.

Tabla 3. Análisis de fiabilidad. Alfa de Cronbach.

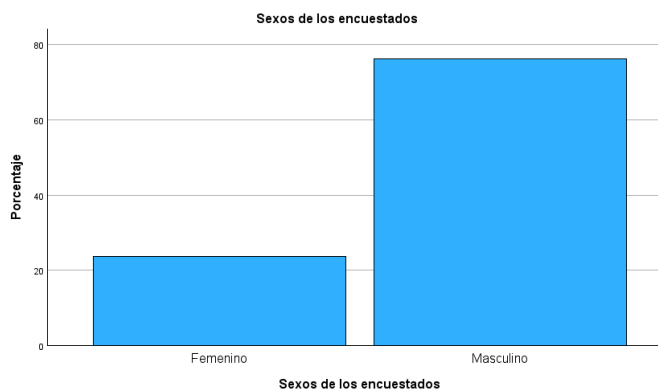
Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,869	14

Tabla 4. Sexo de los encuestados

Sexos de los encuestados					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	74	23,8	23,8	23,8
	Masculino	237	76,2	76,2	100,0
	Total	311	100,0	100,0	

Elaborado por autor

Gráfica 1: Sexo de los encuestados



Elaborado por autor

Análisis

Se observa que el 76,2% son hombres y el 23,8% mujeres. Esto muestra una mayor proporción masculina entre los encuestados, lo que puede influir en las percepciones recogidas durante el estudio. La predominancia masculina podría estar relacionada con las características específicas de la población objetivo.

Tabla 5. Conocimiento.

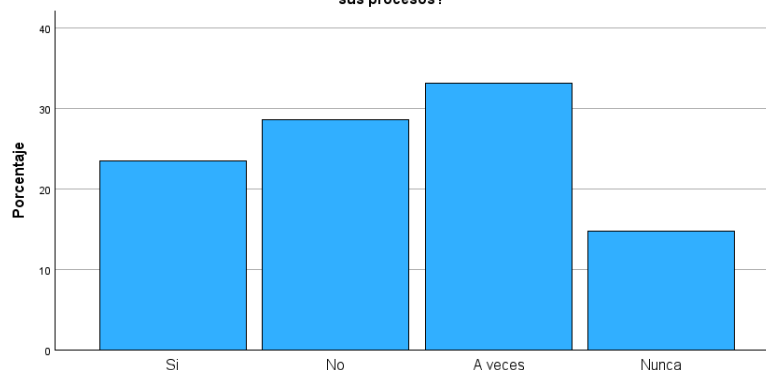
1. ¿Esta usted al tanto de que la Dirección de Mercados está implementando la automatización de algunos de sus procesos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	73	23,5	23,5	23,5
	No	89	28,6	28,6	52,1
	A veces	103	33,1	33,1	85,2
	Nunca	46	14,8	14,8	100,0
	Total	311	100,0	100,0	

Elaborada por autor

Gráfica 2: Conocimiento

1. ¿Esta usted al tanto de que la Dirección de Mercados está implementando la automatización de algunos de sus procesos?



1. ¿Esta usted al tanto de que la Dirección de Mercados está implementando la automatización de algunos de sus procesos?

Elaborado por autor

Análisis

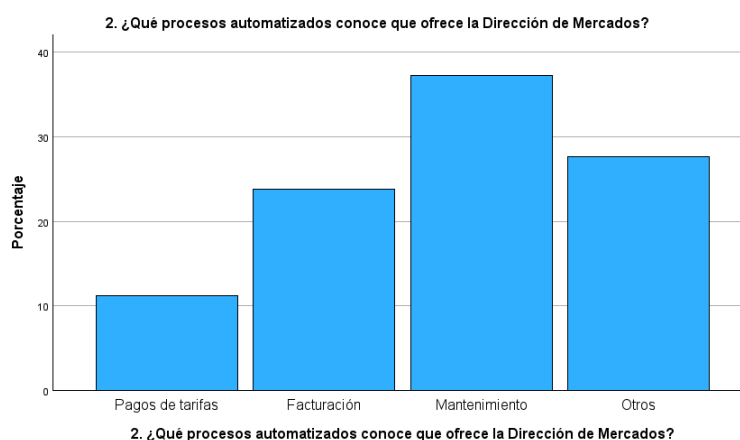
En la tabla muestra que el 33,1% de las personas encuestados me indica al tanto "a veces" de la automatización en la Dirección de Mercados, seguido en un 28,6% que desconoce el tema, y un 23,5% que sí está informado, un 14,8% lo que nunca lo ha sabido. Esto resultados me refleja una comunicación muy limitada sobre este proceso, sugiriendo en el cual la necesidad de mejorar las estrategias de difusión para involucrar a muchas personas.

Tabla 6. Procesos

2. ¿Qué procesos automatizados conoce que ofrece la Dirección de Mercados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pagos de tarifas	35	11,3	11,3	11,3
	Facturación	74	23,8	23,8	35,0
	Mantenimiento	116	37,3	37,3	72,3
	Otros	86	27,7	27,7	100,0
	Total	311	100,0	100,0	

Elaborado por autor

Gráfico 3: Proceso

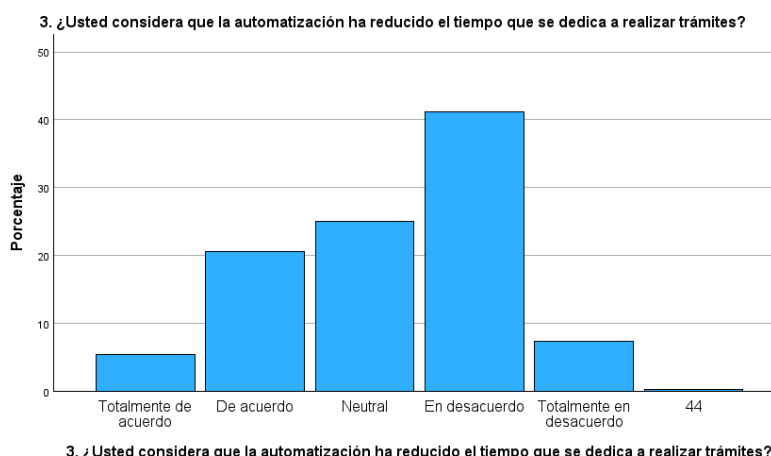
Elaborado por autor

Análisis

El 37,3% de los encuestados identifica el mantenimiento como el proceso automatizado más conocido, seguido de un 27,7% que menciona otros procesos, un 23,8% la facturación y un 11,3% los pagos de tarifas. Esto indica que algunos procesos tienen mayor visibilidad, mientras que otros requieren una mejor promoción para ser conocidos por los usuarios.

Tabla 7. Tiempo**3. ¿Usted considera que la automatización ha reducido el tiempo que se dedica a realizar trámites?**

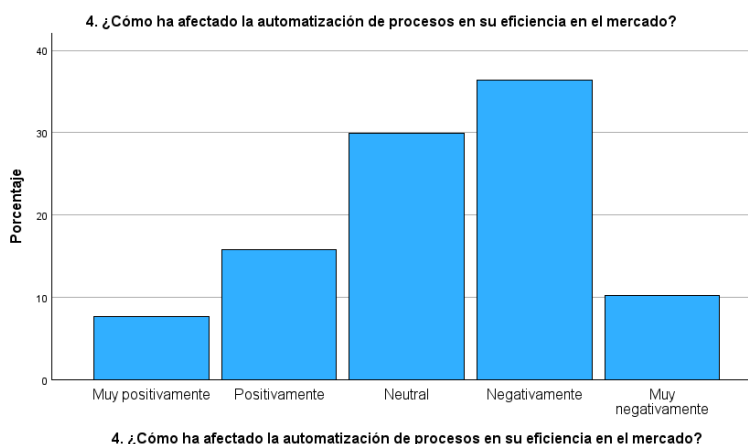
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	17	5,5	5,5	5,5
	De acuerdo	64	20,6	20,6	26,0
	Neutral	78	25,1	25,1	51,1
	En desacuerdo	128	41,2	41,2	92,3
	Totalmente en desacuerdo	23	7,4	7,4	99,7
	44	1	,3	,3	100,0
	Total	311	100,0	100,0	

*Elaborado por autor.***Gráfico 4: Tiempo****Análisis**

En los datos se observa que un 41,2% de las personas encuestados está en desacuerdo con la automatización haya bajado el tiempo de trámites, mientras que el 5,5% está totalmente de acuerdo y un 20,6% está de acuerdo. Por lo tanto, un 25,1% se mantiene neutral, esto me indica opiniones divididas, igual prevalece una percepción negativa. Estos datos sugieren que los beneficios de la automatización aún no son percibidos ampliamente, destacando la necesidad de optimizar y comunicar mejor su impacto.

Tabla 8. Impacto**4. ¿Cómo ha afectado la automatización de procesos en su eficiencia en el mercado?**

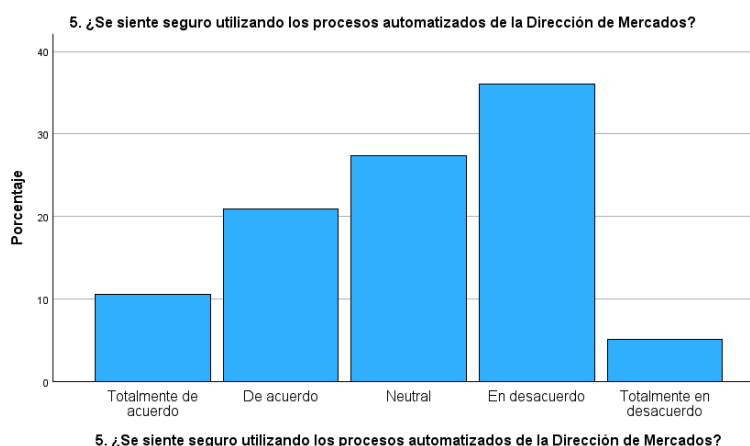
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy positivamente	24	7,7	7,7	7,7
	Positivamente	49	15,8	15,8	23,5
	Neutral	93	29,9	29,9	53,4
	Negativamente	113	36,3	36,3	89,7
	Muy negativamente	32	10,3	10,3	100,0
	Total	311	100,0	100,0	

*Elaborado por autor***Gráfico 5: Impacto***Elaborado por autor***Análisis**

El 36,3% de los encuestados considera que la automatización ha afectado negativamente su eficiencia en el mercado, mientras que un 10,3% lo ve como un impacto muy negativo. Solo el 7,7% percibe un efecto muy positivo, y el 15,8% lo ve positivamente. Un 29,9% se mantiene neutral. Estos resultados sugieren que la automatización no ha logrado mejorar significativamente la eficiencia para la mayoría, indicando la necesidad de realizar ajustes en los procesos para optimizar su efectividad.

Tabla 9. Seguridad**5. ¿Se siente seguro utilizando los procesos automatizados de la Dirección de Mercados?**

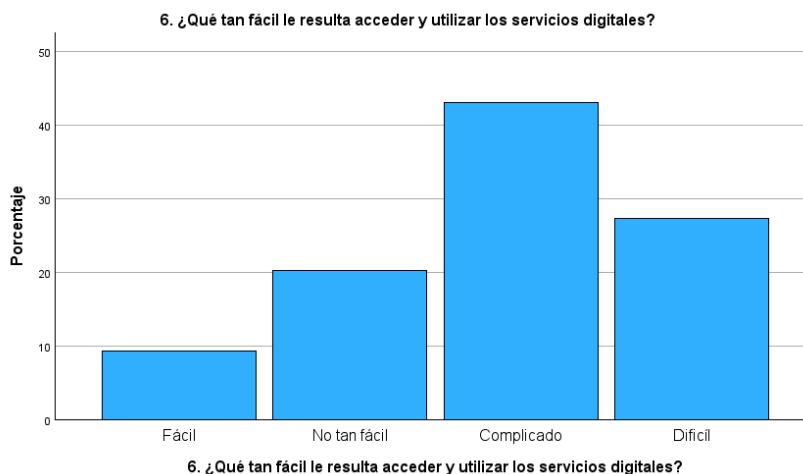
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	33	10,6	10,6	10,6
	De acuerdo	65	20,9	20,9	31,5
	Neutral	85	27,3	27,3	58,8
	En desacuerdo	112	36,0	36,0	94,9
	Totalmente en desacuerdo	16	5,1	5,1	100,0
	Total	311	100,0	100,0	

*Elaborado por autor***Gráfico 6: Seguridad***Elaborado por autor***Análisis**

El 36% de los encuestados está en desacuerdo con sentirse seguro utilizando los procesos automatizados de la Dirección de Mercados, mientras que un 5,1% está totalmente en desacuerdo. Solo el 10,6% está totalmente de acuerdo y un 20,9% de acuerdo. Un 27,3% se muestra neutral. Estos resultados indican que la mayoría de los usuarios no se sienten completamente seguros con los procesos automatizados, lo que sugiere la necesidad de mejorar la confianza a través de capacitación o ajustes en el sistema.

Tabla 10. Facilidad**6. ¿Qué tan fácil le resulta acceder y utilizar los servicios digitales?**

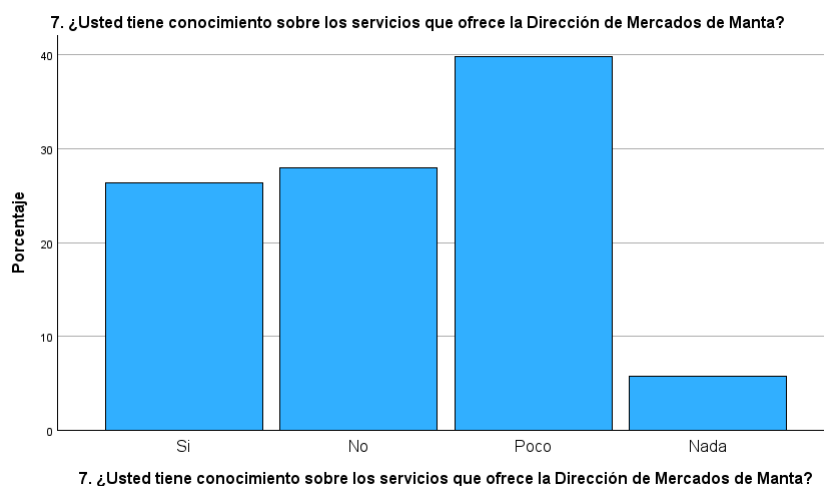
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Fácil	29	9,3	9,3	9,3
	No tan fácil	63	20,3	20,3	29,6
	Complicado	134	43,1	43,1	72,7
	Difícil	85	27,3	27,3	100,0
	Total	311	100,0	100,0	

*Elaborado por autor***Gráfico 7: Facilidad***Elaborado por autor***Análisis**

El 43,1% de los encuestados considera que acceder y utilizar los servicios digitales es complicado, mientras que un 27,3% lo ve como difícil. Solo el 9,3% lo encuentra fácil y el 20,3% no tan fácil. Estos resultados indican que la mayoría de los usuarios enfrenta dificultades al interactuar con los servicios digitales, lo que resalta la necesidad de simplificar su acceso y mejora.

Tabla 11. Servicio**7. ¿Usted tiene conocimiento sobre los servicios que ofrece la Dirección de Mercados de Manta?**

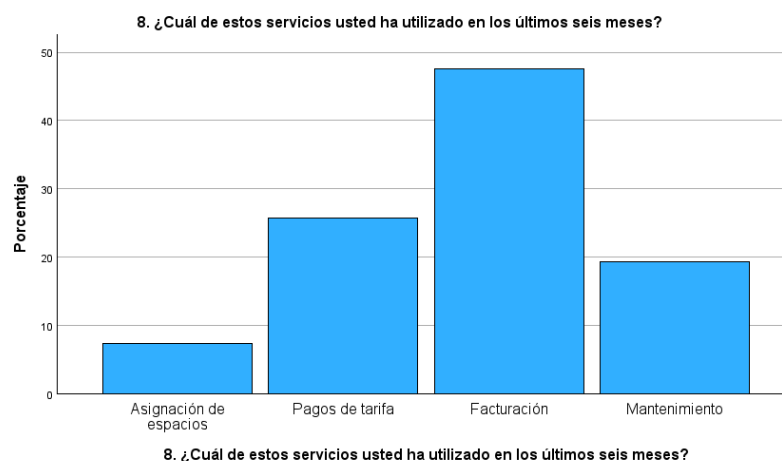
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	82	26,4	26,4	26,4
	No	87	28,0	28,0	54,3
	Poco	124	39,9	39,9	94,2
	Nada	18	5,8	5,8	100,0
	Total	311	100,0	100,0	

*Elaborado por autor***Gráfico 8: Servicio****Análisis**

El 39,9% de los encuestados tiene poco conocimiento sobre los servicios que ofrece la Dirección de Mercados de Manta, mientras que un 28% afirma no tener conocimiento alguno. Solo el 26,4% está completamente informado y un 5,8% no sabe nada al respecto. Estos resultados indican que la mayoría de los usuarios tiene un conocimiento limitado o nulo de los servicios, lo que subraya la importancia de mejorar la comunicación y promoción de estos.

Tabla 12. Frecuencia**8. ¿Cuál de estos servicios usted ha utilizado en los últimos seis meses?**

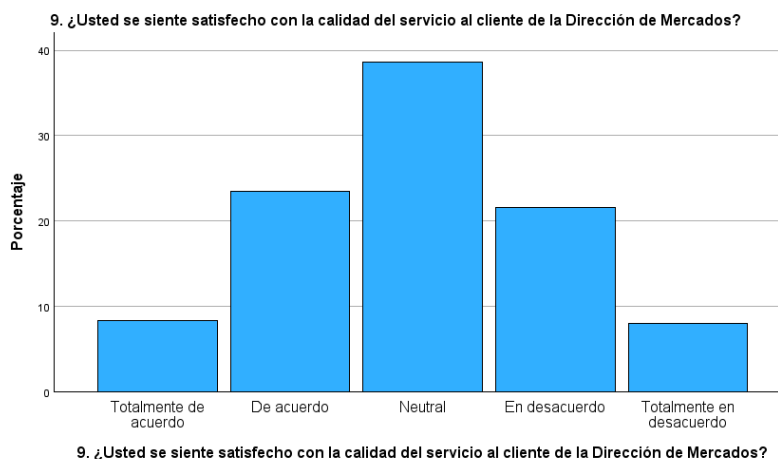
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Asignación de espacios	23	7,4	7,4	7,4
	Pagos de tarifa	80	25,7	25,7	33,1
	Facturación	148	47,6	47,6	80,7
	Mantenimiento	60	19,3	19,3	100,0
	Total	311	100,0	100,0	

*Elaborado por autor***Gráfico 9 Frecuencia***Elaborado por autor***Análisis**

El 47,6% de los encuestados ha utilizado el servicio de facturación en los últimos seis meses, seguido por un 25,7% que ha utilizado los pagos de tarifa. Un 19,3% ha recurrido al servicio de mantenimiento y un 7,4% ha utilizado la asignación de espacios. Estos resultados indican que la facturación es el servicio más utilizado, mientras que otros servicios, como la asignación de espacios, tienen una menor participación, lo que podría sugerir una mayor necesidad de promover.

Tabla 13. Calidad**9. ¿Usted se siente satisfecho con la calidad del servicio al cliente de la Dirección de Mercados?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	26	8,4	8,4	8,4
	De acuerdo	73	23,5	23,5	31,8
	Neutral	120	38,6	38,6	70,4
	En desacuerdo	67	21,5	21,5	92,0
	Totalmente en desacuerdo	25	8,0	8,0	100,0
	Total	311	100,0	100,0	

*Elaborado por autor***Gráfico 10: Calidad**

9. ¿Usted se siente satisfecho con la calidad del servicio al cliente de la Dirección de Mercados?

*Elaborado por autor***Análisis**

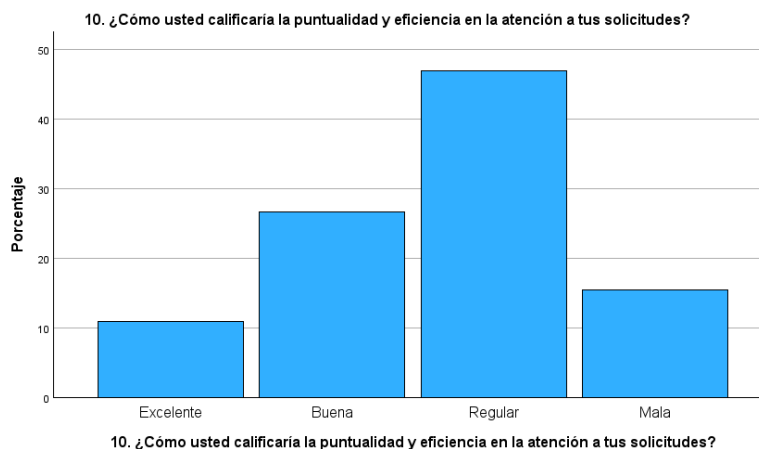
El 38,6% de los encuestados se muestra neutral respecto a la calidad del servicio al cliente de la Dirección de Mercados, mientras que un 21,5% está en desacuerdo y un 8% totalmente en desacuerdo. Solo el 8,4% está totalmente de acuerdo y un 23,5% está de acuerdo. Estos resultados sugieren que hay una percepción mixta sobre la calidad del servicio, destacando la necesidad de mejorar la satisfacción del cliente, especialmente entre aquellos que se sienten insatisfechos.

Tabla 14. Puntualidad

10. ¿Cómo usted calificaría la puntualidad y eficiencia en la atención a tus solicitudes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	34	10,9	10,9	10,9
	Buena	83	26,7	26,7	37,6
	Regular	146	46,9	46,9	84,6
	Mala	48	15,4	15,4	100,0
	Total	311	100,0	100,0	

Elaborado por autor

Gráfico 11: Puntualidad

Elaborado por autor

Análisis

El 46,9% de los encuestados califica la puntualidad y eficiencia en la atención a sus solicitudes como regular, mientras que un 26,7% lo considera bueno y un 10,9% lo ve excelente. Un 15,4% tiene una evaluación mala. Estos resultados sugieren que, aunque algunos usuarios están satisfechos, la mayoría percibe áreas de mejora en la puntualidad y eficiencia del servicio, lo que indica la necesidad de optimizar estos aspectos.

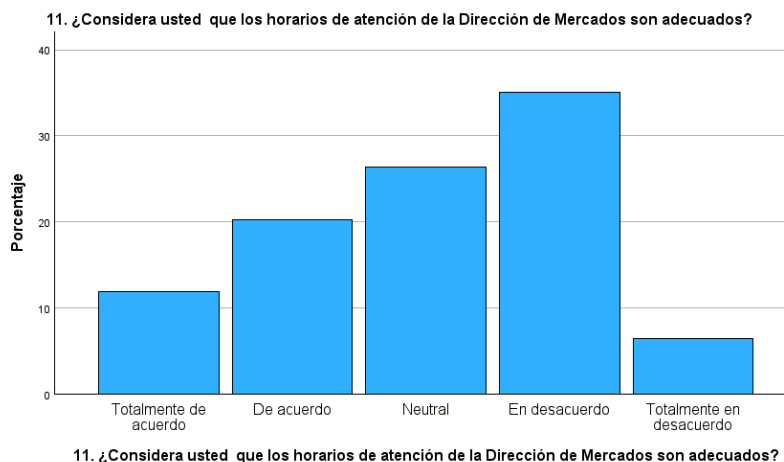
Tabla 15. Horario

11. ¿Considera usted que los horarios de atención de la Dirección de Mercados son adecuados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	37	11,9	11,9	11,9
	De acuerdo	63	20,3	20,3	32,2
	Neutral	82	26,4	26,4	58,5
	En desacuerdo	109	35,0	35,0	93,6
	Totalmente en desacuerdo	20	6,4	6,4	100,0
	Total	311	100,0	100,0	

Elaborado por autor

Gráfico 12: Horarios



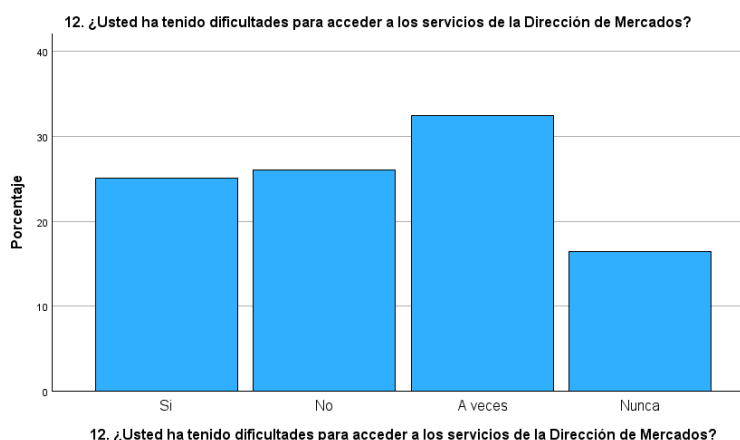
Elaborado por autor

Análisis

El 35% de los encuestados considera que los horarios de atención de la Dirección de Mercados no son adecuados, y un 6,4% está totalmente en desacuerdo. Solo el 11,9% está completamente de acuerdo y un 20,3% está de acuerdo. Un 26,4% se mantiene neutral. Estos resultados indican que la mayoría de los usuarios no está completamente satisfecha con los horarios de atención, lo que sugiere que podrían necesitar ajustes para mejorar la accesibilidad y conveniencia para los usuarios.

Tabla 16. Acceso**12. ¿Usted ha tenido dificultades para acceder a los servicios de la Dirección de Mercados?**

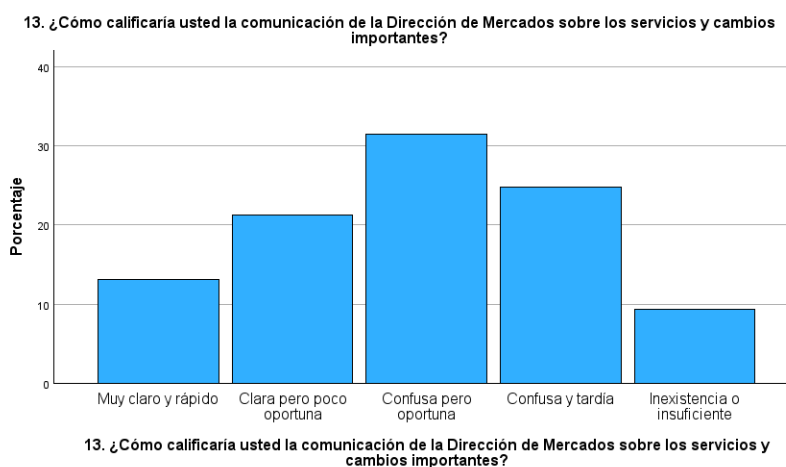
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	78	25,1	25,1	25,1
	No	81	26,0	26,0	51,1
	A veces	101	32,5	32,5	83,6
	Nunca	51	16,4	16,4	100,0
	Total	311	100,0	100,0	

*Elaborado por autor***Gráfico 13: Acceso***Elaborado por autor***Análisis**

El 32,5% de los encuestados ha tenido dificultades para acceder a los servicios de la Dirección de Mercados en algunas ocasiones, mientras que un 25,1% ha experimentado dificultades regularmente. Un 26% no ha tenido problemas, y un 16,4% nunca ha tenido dificultades. Estos resultados sugieren que, aunque una parte significativa de los usuarios no enfrenta barreras, existe una proporción considerable que podría experimentar accesos complicados, lo que señala la necesidad de mejorar la accesibilidad de los servicios.

Tabla 17. Comunicación**13. ¿Cómo calificaría usted la comunicación de la Dirección de Mercados sobre los servicios y cambios importantes?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy claro y rápido	41	13,2	13,2	13,2
	Clara pero poco oportuna	66	21,2	21,2	34,4
	Confusa pero oportuna	98	31,5	31,5	65,9
	Confusa y tardía	77	24,8	24,8	90,7
	Inexistencia o insuficiente	29	9,3	9,3	100,0
	Total	311	100,0	100,0	

*Elaborado por autor***Gráfico 14: Comunicación***Elaborado por autor***Análisis**

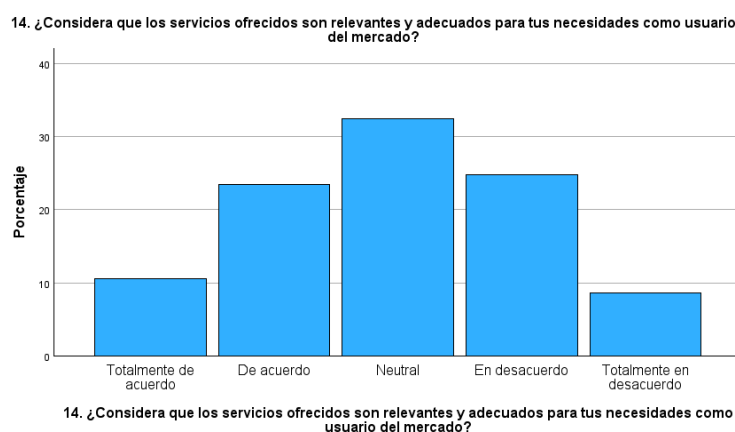
El 31,5% de los encuestados califica la comunicación de la Dirección de Mercados como confusa pero oportuna, mientras que un 24,8% la considera confusa y tardía. Un 21,2% considera que la comunicación es clara, aunque poco oportuna, y un 13,2% la ve muy clara y rápida. El 9,3% percibe una falta de comunicación o insuficiencia en la misma. Estos resultados indican que, aunque la comunicación es reconocida, existen áreas importantes de mejora, particularmente en claridad y oportunidad.

Tabla 18. Relevancia

14. ¿Considera que los servicios ofrecidos son relevantes y adecuados para tus necesidades como usuario del mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	33	10,6	10,6	10,6
	De acuerdo	73	23,5	23,5	34,1
	Neutral	101	32,5	32,5	66,6
	En desacuerdo	77	24,8	24,8	91,3
	Totalmente en desacuerdo	27	8,7	8,7	100,0
	Total	311	100,0	100,0	

Elaborado por autor

Gráfico 15: Relevancia

Elaborado por autor

Análisis

El 32,5% de los encuestados se muestra neutral respecto a la relevancia y adecuación de los servicios ofrecidos por la Dirección de Mercados, mientras que un 24,8% está en desacuerdo y un 8,7% totalmente en desacuerdo. Por otro lado, el 10,6% está totalmente de acuerdo, y un 23,5% está de acuerdo. Estos resultados reflejan que, aunque una proporción significativa de usuarios está conforme con los servicios, existe un porcentaje considerable que considera que no satisfacen completamente sus necesidades, lo que sugiere la necesidad de revisar y adaptar la oferta de servicios.

3.2. Comprobación de hipótesis.

Para el presente estudio, se decidió aplicar el coeficiente de correlación de Spearman debido a la naturaleza de las variables analizadas. Dado que los datos obtenidos de este tipo de escalas son ordinales, Spearman es más adecuado para evaluar la relación entre las variables, ya que no requiere que los datos sigan una distribución normal ni que sean de naturaleza continua; lo que permite medir la asociación entre las variables, lo cual es ideal para comprobar la hipótesis general planteada, además de las hipótesis específicas presentadas a continuación.

Hipótesis específica 1:

H1: Un mayor nivel de automatización de procesos mejora la eficiencia en el procesamiento de la información.

Ho: Un mayor nivel de automatización de procesos no mejora la eficiencia en el procesamiento de la información.

Tabla 19. Correlación 1

Correlaciones

			X1_Eficiencia_operativa	Y_La_digitalización_de_información
Rho de Spearman	X1_Eficiencia_operativa	Coeficiente de correlación	1,000	,905**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	311	311
	Y_La_digitalización_de_información	Coeficiente de correlación	,905**	1,000

Sig. (bilateral)	,000	.
N	311	311

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Análisis

Los resultados de la correlación de Spearman muestran un coeficiente de $p = 0,905$, lo que indica una relación positiva muy fuerte entre la eficiencia operativa y la digitalización de la información, muestra el nivel de significancia " $p = 0,000$ " es menor a 0,01, confirmando que la relación es estadísticamente significativa.

Como el valor de significancia ($p = 0,000$) es menor que el nivel de significancia establecido ($\alpha = 0,01$), se rechaza H_0 y se acepta H_1 . Por lo tanto, existe evidencia estadísticamente significativa para afirmar que un mayor nivel de automatización de procesos mejora la eficiencia en el procesamiento de la información en la Dirección de Mercados de Manta.

Esto quiere decir que demuestra que la implementación de herramientas electrónicas puede optimizar tareas administrativas y mejorar el desempeño institucional.

Hipótesis específica 2:

H1: La automatización de procesos reduce los errores en la digitalización de la información.

Ho: La automatización de procesos no reduce los errores en la digitalización de la información.

Tabla 20.Correlación 2

Correlaciones

			X2_Seguridad_ en_el_uso_de_t ecnología	Y_La_digitaliza ción_de_inform ación
Rho de Spearman	X2_Seguridad_en_el_uso_ de_tecnología	Coeficiente de correlación	1,000	,900**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	311	311
	Y_La_digitalización_de_inf ormación	Coeficiente de correlación	,900**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	311	311

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Análisis

Los resultados de la correlación de Spearman muestran un coeficiente de $\rho = 0,900$, evidenciando una relación positiva muy fuerte entre la seguridad en el uso de la tecnología y la digitalización de la información. Muestra el nivel de significancia " $p = 0,000$ " es menor a 0,01, lo que confirma que la relación es estadísticamente significativa.

En este caso podemos decir que el valor de significancia ($p = 0,000$) es menor que el nivel de significancia establecido ($\alpha = 0,01$), se rechaza H_0 y se acepta H_1 . En consecuencia, la automatización de procesos influye significativamente en la seguridad en el uso de la tecnología y en la digitalización de la información.

Hipótesis general:

H1: La automatización de procesos influye significativamente en la eficiencia de la digitalización de la información en la Dirección de Mercados del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Manta.

H0: La automatización de procesos no influye significativamente en la eficiencia de la digitalización de la información en la Dirección de Mercados del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Manta.

Tabla 21. Correlación 3

Correlación

		X_Automatización de procesos		Y_La digitalización de información
Rho de Spearman	X_Automatización de procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,918**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	311	311
	Y_La digitalización de información	Coefficiente de correlación	,918**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	311	311

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Análisis

A partir de los resultados obtenidos en la Tabla 19 de correlación de Spearman, se observa un coeficiente de correlación de $p = 0,918$, lo cual indica una correlación positiva muy fuerte entre la automatización de procesos y la digitalización de información. el valor de significancia " $p=0,000$ " es menor al nivel de significancia establecido " $\alpha=0,01$ ", lo que significa que la correlación es estadísticamente significativa.

Como el valor de significancia ($p = 0,000$) es menor que el nivel de significancia establecido ($\alpha = 0,01$), se rechaza H_0 y se acepta H_1 . Por lo tanto, existe evidencia estadísticamente significativa para concluir que la automatización de procesos influye significativamente en la digitalización de la información en la Dirección de Mercados de Manta.

Aquí se sugiere que tendrá un impacto muy positivo en los resultados de la implementación de un sistema de digitalización lo cual se verá de una forma más reflejada en el mejoramiento de procesos de mano a que la automatización reducirá el tiempo y los recursos necesarios para el cumplimiento de las tareas generando con mayor productividad y una reducción de costos para los comerciantes.

3.3. Discusión

Los resultados obtenidos en el análisis de correlación de Spearman demuestran que la automatización de procesos influye significativamente en la digitalización de la información en la Dirección de Mercados de Manta. Tanto las hipótesis específicas como la hipótesis general fueron confirmadas, evidenciando que factores como la eficiencia operativa, la seguridad en el uso de la tecnología y la automatización en conjunto son determinantes para el éxito de la transformación digital en esta entidad pública.

A partir de los resultados que se obtuvieron, en el cual se identifica que la eficiencia operativa los arroja un resultado en el coeficiente de correlación de $\rho = 0,905$, lo que muestra una relación positiva muy fuerte con la digitalización de la información. Este resultado en el cual permite entender que, a medida que los procesos administrativos se automatizan, las actividades pueden desarrollarse con mayor rapidez y orden. Un ejemplo de ello es la facturación electrónica, ya que facilita el trabajo diario, reduce el tiempo en cada trámite, disminuye los errores y evita el uso excesivo de papel.

En cuanto a la seguridad en el uso de la tecnología, el coeficiente de correlación obtenido fue de $\rho = 0,900$, lo que también refleja una relación positiva muy fuerte. A partir de este resultado, fue posible identificar que la confianza de los comerciantes en los sistemas digitales influye en su disposición para utilizarlos. Cuando perciben que su información está protegida y que los datos se manejan de forma segura, aceptan con mayor facilidad el uso de herramientas tecnológicas, favoreciendo así el proceso de digitalización.

Y de manera más general, el coeficiente de correlación de $p = 0,918$ permitió que se confirma la existencia de una relación muy dura entre la automatización de procesos y la digitalización de la información. Estos resultados me permitieron concluir que la incorporación de herramientas tecnológicas no solo contribuye a modernizar los procedimientos administrativos, en este caso también mejora la organización de la información y la atención que se brinda a los comerciantes. A base en estos resultados encontrados considero que la Dirección de Mercados de Manta debe seguir fortaleciendo este proceso mediante la implementación de nuevas herramientas tecnológicas, la capacitación permanente del personal y el establecimiento de medidas que garanticen la seguridad de la información. Todo ello permitirá ofrecer una gestión más organizada, eficiente y acorde con las necesidades de los usuarios.

Capítulo IV

4. Propuesta

“Implementación de un sistema digital accesible para mejorar el acceso y uso de los servicios de la Dirección de Mercados de Manta”

Dirigido a:

La propuesta está dirigida a la Dirección de Mercados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Manta, específicamente al personal administrativo encargado de brindar información y gestionar los servicios dirigidos a los comerciantes de los mercados municipales.

Justificación

Los resultados obtenidos mediante la encuesta aplicadas a los comerciantes evidencian dificultades relacionadas con el acceso y utilización de los servicios digitales de la Dirección de Mercados de Manta. El principal hallazgo se identificó en la pregunta 6, donde el 70,4% de los encuestados manifestó que acceder y utilizar estos servicios resulta difícil o complicado, evidenciando una debilidad significativa en la accesibilidad y facilidad de uso de las herramientas digitales.

Esta situación evidencia la necesidad de implementar una alternativa que permita a los comerciantes acceder de manera más sencilla a información relacionada con los servicios, trámites, pagos, horarios, requisitos y procedimientos de la Dirección de Mercados.

Por ello, se propone la implementación progresiva de un sistema digital accesible de información y orientación, utilizando herramientas tecnológicas de bajo costo y de fácil manejo. La propuesta permitirá organizar la información institucional en un espacio digital único, facilitar su consulta y orientar a los comerciantes sobre los procedimientos que deben realizar.

La propuesta también considera los resultados relacionados con el conocimiento de los servicios, las dificultades de acceso y el uso de los servicios de la Dirección de Mercados. De esta manera, no se plantea únicamente incorporar tecnología, sino hacer que la información y los servicios digitales sean más comprensibles, accesibles y fáciles de utilizar para los comerciantes.

4.1. Objetivo general

Mejorar el acceso y uso de los servicios digitales de la Dirección de Mercados de Manta mediante la implementación progresiva de un sistema digital accesible de información y orientación dirigido a los comerciantes.

4.2. Objetivos específicos

- Organizar y centralizar la información relacionada con los servicios, trámites, requisitos, horarios y procedimientos de la Dirección de Mercados.
- Diseñar un espacio digital accesible y de fácil manejo que permita a los comerciantes consultar información institucional de manera rápida y sencilla.

- Facilitar el acceso a la información sobre facturación, pagos, mantenimiento y demás servicios mediante recursos digitales de consulta.
- Capacitar al personal administrativo para mantener actualizada la información y orientar a los comerciantes en el uso del sistema digital.

4.3. Plan de acción

Tabla 22. Plan de acción

Objetivos específicos	Estrategias	Actividades	Recursos	Responsables	Tiempo
Organizar y centralizar la información relacionada con los servicios, trámites, requisitos, horarios y procedimientos de la Dirección de Mercados.	Clasificación de la información institucional	Recopilar información sobre servicios, requisitos, horarios, pago y trámites; revisar y depurar información desactualizada	Computadora, documentos institucionales	Personal administrativo	1 mes
Diseñar un espacio digital accesible y de fácil manejo que permita a los comerciantes consultar información institucional de manera rápida y sencilla.	Crear un sistema digital sencillo de consulta	Diseñar una estructura organizada; incorporar información; crear categorías de servicios; realizar pruebas de funcionamiento	Computadora, internet, herramienta digital	Personal administrativo	2 meses
Facilitar el acceso a la información sobre facturación, pagos, mantenimiento y demás servicios mediante recursos digitales de consulta.	Incorporar información clara y organizada	Publicar requisitos, procedimientos, horarios, formas de pago y canales de atención; incorporar enlaces o recursos de consulta	Internet, computadora, material informativo	Personal administrativo	1 mes
Capacitar al personal administrativo para mantener actualizada la información y orientar a los comerciantes en el uso del sistema digital.	Fortalecer competencias digitales	Capacitar al personal sobre actualización de información, atención y orientación a usuarios	Computadora, material de capacitación	Responsable administrativo.	Permanente

Conclusiones

La presente investigación permitió analizar la situación actual de la Dirección de Mercados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Manta, evidenciando que el manejo del registro de comerciantes presenta deficiencias relacionadas con la organización, actualización y control de la información administrativa.

En este contexto concluyo que la ausencia de un sistema digital estructurado da a cabo que limita la eficiencia operativa, también genera duplicidad de datos y aumenta, mucho el riesgo de errores en los procesos de facturación y control de pagos. Se encontró que el uso predominante de registros manuales atrae el acceso rápido a la información y retrasa la verificación de datos y en el cual reduce la capacidad de respuesta ante inconsistencias administrativas.

En esta situación también afecta no solo el control interno institucional, sino que también la transparencia y la confiabilidad de la gestión pública. Estos resultados obtenidos de mi investigación me reflejan la necesidad de fortalecer los procesos administrativos mediante herramientas tecnológicas accesibles que son de bajo costo, que permitan organizar la información de manera más sistemática. En este texto, la propuesta de Organización y Digitalización Progresiva del Registro de Comerciantes constituye una alternativa mucho más viable, ya que se adapta a la realidad institucional, no requiere grandes inversiones y puede implementarse de manera gradual.

Se concluye que la creación de una base de datos digital única y estructurada facilitará el control del catastro, permitirá la actualización mensual de los registros y contribuirá a reducir significativamente los errores derivados de la facturación manual. Además, la digitalización progresiva mejorará la toma de decisiones administrativas al contar con información clara, ordenada y actualizada.

Recomendaciones

Se recomienda iniciar el proceso de mejora administrativa mediante la depuración del catastro actual de comerciantes, verificando la veracidad de los datos registrados y eliminando inconsistencias o duplicidades. Esta acción me permitió incorporar una base fuerte para la digitalización posterior.

Es importante que la Dirección de Mercados adopte una base de datos digital y que sea única que concentre toda la información de todos los locales comerciales estructurada de forma clara y organizada. En este caso se recomienda optar por herramientas tecnológicas moderna como, por ejemplo, hojas de cálculo digitales, lo cual reduce costos y da la facilidad de una implementación inmediata.

Se recomienda incorporar un procedimiento muy formal de actualización mensual de los registro de pagos y cambios administrativos, así designando responsables para garantizar el cumplimiento de esta actividad ya que dará constancia en la actualización y será clave para mantener la confiabilidad del sistema. Es muy necesario que haya un proceso de capacitar al personal administrativo para el uso de la forma más adecuada del registro digital, ya que así fortaleciendo sus competencias en la tecnológicas y promoviendo una buena cultura organizacional orientada a la modernización mejorara la eficiencia del personal. Se recomienda realizar evaluaciones semestrales para así medir el impacto de la digitalización para la reducción de errores de facturación, con el cuyo objetivo de verificar si se cumple o no la meta de disminuir en al menos un 30% de las inconsistencias administrativas en un período de seis meses. Estas evaluaciones permitirán realizar ajustes oportunos y asegurar la sostenibilidad del sistema en el tiempo.

Bibliografía

- Aguilar, J. (2023). *Automatización: Implementación de tecnología y herramientas para ejecutar tareas*. Ecotec: <https://repositorio.ecotec.edu.ec:8443/server/api/core/bitstreams/3408affd-2a78-4c70-a120-f7d2a8aa799d/content>
- Arencibia, G. (2024). *Digitization, digitalización y transformación digital*. Colombia: <https://iieakoinonia.org/ojs3/index.php/gestioep/article/download/757/1202?inline=1>.
- Aviles, E. (8 de Junio de 2022). Obtenido de <https://guayaquil.gob.ec/cobertura-ampliada-servicios-modernos-tramites-digitales-fortalecen-atencion-registral/>
- Castro, A. (2022). *Automatización de Tareas Repetitivas: La Fórmula para Ahorrar Tiempo y Recursos*. Nicaragua: <https://www.normadat.es/automatizacion-de-tareas-repetitivas-la-formula-para-ahorrar-tiempo-y-recursos/>.
- Dominguez. (2019). *la automatización de la gestión por procesos*. México: [file:///C:/Users/Usuario/Desktop/Downloads/Dialnet-VentajasDeLaAutomatizacionDeLaGestionPorProcesos-9043001%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Desktop/Downloads/Dialnet-VentajasDeLaAutomatizacionDeLaGestionPorProcesos-9043001%20(1).pdf).
- Dominguez. (2019). *Ventajas de automatización*. México: [file:///C:/Users/Usuario/Desktop/Downloads/Dialnet-VentajasDeLaAutomatizacionDeLaGestionPorProcesos-9043001%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Desktop/Downloads/Dialnet-VentajasDeLaAutomatizacionDeLaGestionPorProcesos-9043001%20(1).pdf).
- Eliseo, T. (9 de Junio de 2023). Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/el-camino-digital-de-los-municipios-un-futuro-tomas-eliseo>

Estrada, E. (2024). *Importancia de automatización*. Perú:

<https://www.researchgate.net/publication/397547562> IMPACTO DE LA AUTOMATIZACION ROBOTICA DE PROCESOS RPA EN LA EFICIENCIA DE LOS INFORMES DE LAS AREAS ADMINISTRATIVAS - UNA REVISION SISTEMATICA DE LA LITERATURA.

Farrera, R. (2023). *Digitalización*. Universidad de Alicante :

<https://rua.ua.es/server/api/core/bitstreams/a811ad79-9df2-4515-9265-8833cd715691/content>

Hernández, Y. S. (2023). *Transformación digital en la administración pública*. Cuba:

<https://www.redalyc.org/journal/6378/637869118008/html/>.

Jaramillo, D. (29 de Diciembre de 2022). *Loja con honestidad te reconstruiremos*.

Obtenido de <https://www.loja.gob.ec/noticia/2022-12/se-presento-aplicacion-para-digitalizar-tramites-municipales>

Llopart, J. (2013). *digitalización de procesos*. España: [https://raona.com/paperless-](https://raona.com/paperless-digitalizacion-documentos-vs-procesos/)

[digitalizacion-documentos-vs-procesos/](https://raona.com/paperless-digitalizacion-documentos-vs-procesos/).

Moral, G. (19 de Febrero de 2018). *Microformas*. Obtenido de [https://microformas.mx/blog/en-](https://microformas.mx/blog/en-que-consiste-la-digitalizacion-de-informacion/)

[que-consiste-la-digitalizacion-de-informacion/](https://microformas.mx/blog/en-que-consiste-la-digitalizacion-de-informacion/)

Pincay, L. B. (2025). *La Automatización como Motor de la Gestión Responsable y la*

Organización Interna en las MIPYMES. Ecuador :

<https://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rei/article/view/456>

POSLIGUA, P. (2018). *El archivo digital como herramienta para la gestión*. Manta:

<https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/1864/1/ULEAM-SE-0038.pdf>

Ruiz, Z. (2024). *Los Procesos Administrativos y su Incidencia en la Gestión Documental*.

Manta: <https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/6706/1/ULEAM-GIG-094.pdf>.

Simbaña. (2023). *Automatización de procesos administrativos y adopción*. México:

<https://www.sydle.com/es/blog/automatizacion-de-procesos-6070ae4c9b901904c4349dcb>.

Sydle. (26 de Septiembre de 2022). *Sydle*. Obtenido de

<https://www.sydle.com/es/blog/automatizacion-de-procesos-6070ae4c9b901904c4349dcb>

Velásquez. (2025). *Ventajas y desventajas de los procesos automatizados*. Perú:

<file:///C:/Users/Usuario/Desktop/Downloads/Dialnet-ImpactoDeLaAutomatizacionTecnologicaEnLasEmpresas-10344076.pdf>.

Westreicher, G. (14 de Junio de 2021). *Economipedia*. Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/digitalizacion.html>

Zavala. (18 de Junio de 2021). *El comercio*. Obtenido de

<https://www.elcomercio.com/actualidad/quito/tramites-municipales-realizar-forma-virtual-quito.html>

Anexos

Anexo 1:

Objetivo: Implementar un sistema digital integrado que optimice los procesos de información en la Dirección de Mercados de Manta durante el año 2025.

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Carrera: Administración de Empresas

Le solicitamos responder la siguiente encuesta con honestidad. Su participación es anónima y la información obtenida será utilizada únicamente con fines académicos y de investigación. Agradecemos de antemano su colaboración y tiempo brindado.

0. ¿Cuál es su sexo?

Opciones:

- Masculino
- Femenino

1. ¿Conoce usted sobre los procesos de automatización implementados en la Dirección de Mercados de Manta?

- Si
- No
- A veces
- Nunca

2. ¿Considera que los procesos automatizados (facturación, pagos o mantenimiento) son conocidos por los comerciantes?

- Facturación
- Pagos de tarifas
- Mantenimiento
- Otros

3. La automatización de procesos ha reducido el tiempo de los trámites en la Dirección de Mercados de Manta.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

4. La automatización de procesos ha mejorado la eficiencia en las actividades comerciales dentro del mercado.

- Muy negativamente
- Negativamente
- Neutral

- Positivamente
- Muy positivamente

5. Me siento seguro utilizando los sistemas automatizados o digitales de la Dirección de Mercados de Manta.

- Muy inseguro
- Inseguro
- Neutral
- Seguro
- Muy seguro

6. El acceso y uso de los servicios digitales de la Dirección de Mercados es fácil de utilizar.

- Muy difícil
- Difícil
- Regular
- Fácil
- Muy fácil

7. Conozco los servicios que ofrece la Dirección de Mercados de Manta.

- Nada
- Poco
- Regular

- Mucho
- Totalmente

8. ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de la Dirección de Mercados facturación, pagos, mantenimiento, asignación de espacios?

- Facturación
- Pagos
- Mantenimiento
- Ninguno
- Otros

9. La calidad del servicio que ofrece la Dirección de Mercados de Manta es adecuada.

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Neutral
- Satisfecho
- Muy satisfecho

10. La atención a las solicitudes de los comerciantes se realiza con puntualidad y eficiencia.

- Muy mala
- Mala
- Regular
- Buena
- Excelente

11. El horario de atención de la Dirección de Mercados es adecuado para realizar trámites.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

12. Tiene facilidad para acceder a los servicios de la Dirección de Mercados de Manta.

- Nunca
- Rara vez
- Algunas veces

- Frecuentemente
- Siempre

13. La Dirección de Mercados comunica de forma clara la información sobre sus servicios y procesos.

- Muy mala
- Mala
- Regular
- Buena
- Excelente

14. Los servicios ofrecidos por la Dirección de Mercados satisfacen las necesidades de los comerciantes.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Anexo 2. Evidencia del proceso de investigación

En el presente anexo se presentan imágenes que evidencian la aplicación del instrumento de recolección de datos utilizado en la investigación. Estas evidencias respaldan el proceso de levantamiento de información realizado con los participantes del estudio.

	TOTAL DE LOCALES	LOCALES OCUPADOS	LOCALES INHABILITADOS	TOTAL DE COMERCIANTES
MERCADO CENTRAL	242	189	0	181
MERCADO LOS ESTEROS	441	200	170	190
ZONA COMERCIAL TARQUI	1764	1760	0	1270

