



**FACULTAD DE POSTGRADOS**

**MAESTRÍA EN DERECHO DIGITAL E INNOVACIÓN**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**

**FLUJO DE DIGITALIZACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN DEL PROCESO DE  
GESTIÓN DE CONTRATOS**

**Profesora**

**PhD. Lorena Naranjo Godoy**

**Autores**

**Paúl Santiago Reyes Flores**

**Renato Sebastián Troya Andrade**

**2023**

## **AGRADECIMIENTOS**

A todas las personas que estuvieron a lo largo del proceso de la maestría, en especial a: Ana María, y, Diana Valeria, por su paciencia durante este tiempo, a nuestros compañeros que enriquecieron el debate académico, a nuestros profesores particularmente a: Lorena Naranjo Godoy, y, Joel Gómez Treviño, quienes colaboraron para dar vida a este proyecto.

Finalmente, a nuestros padres que de una u otra manera siempre nos impulsan a seguir creciendo con su ejemplo.

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	6
1.1 Contexto del entorno interno de la organización. ....	7
1.2 Contexto del entorno externo de la organización. ....	8
1.3 Problema de la Investigación.....	11
2. REVISIÓN DE LITERATURA.....	12
2.1 Marco conceptual. ....	12
2.2 Antecedentes teóricos del problema. ....	12
3. IDENTIFICACION DEL OBJETO DE ESTUDIO.....	19
4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	19
4.1. Pregunta general de investigación.....	20
4.2 Efectos del problema.....	20
4.3 Causas del problema .....	20
4.4 Escenarios .....	21
5. OBJETIVO GENERAL .....	21
6. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	21
6.1. Preguntas específicas de investigación:.....	21
6.2. Objetivos específicos .....	22
7. JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA.....	22
7.1. Nivel de estudio.....	23
7.2 Modalidad Investigación .....	23
7.3. Métodos.....	24
7.4. Población y muestra.....	25
7.5. Instrumentos de investigación .....	25
7.6. Procesamiento de datos .....	26
7.7. Protocolos de investigación .....	26
8. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS Y PROPUESTA DE SOLUCIÓN .....	26
9. PROPUESTA DE SOLUCIÓN: DIAGRAMA DEL FLUJO DE PROCESOS.....	31

9.1 Revisión De Acuerdo Comercial. ....	31
9.1.1 Tiempos para revisión del acuerdo comercial. ....	32
9.1.2 Firma de acuerdos comerciales .....	33
9.1.3. Crea empresa externa .....	33
9.1.4. Crea usuario externo - representante legal o probador del cliente .....	34
9.1.5 Sube la carga .....	35
9.1.6 Asignar usuario para firmas y aceptar la carga .....	35
9.1.7. Aprobación del acuerdo comercial en pricing .....	36
CONCLUSIONES.....	40
RECOMENDACIONES.....	43

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Revisión de acuerdo comercial.....	32
<b>Figura 2</b> Tiempo para revisión de acuerdo comercial.....	32
<b>Figura 3</b> Solicitud de firmas electrónicas a través de la herramienta y se notifica por correo automáticamente.....	33
<b>Figura 4</b> Crea empresa externa .....	33
<b>Figura 5</b> Crea usuario externo .....	34
<b>Figura 6</b> Nueva carga de documentos .....	35
<b>Figura 7</b> Asignar un usuario para firmas y aceptar cargas .....	35
<b>Figura 8</b> Ejemplo.....	36
<b>Figura 9</b> Acciones.....	37
<b>Figura 10</b> Aprobación.....	38
<b>Figura 11</b> Ratificación y suscripción .....	38

## RESUMEN

En el presente trabajo se aplica la Transformación Digital al proceso de gestión de contratos de una organización multinacional con presencia en el Ecuador, con lo que se diseña y elabora el flujo para digitalizar y automatizar el mencionado proceso, con lo que se optimiza los tiempos de respuesta por parte de LA ORGANIZACIÓN, así como se brinda mayor seguridad jurídica.

Para una mejor comprensión de cómo llevar a cabo el nuevo proceso de gestión de contratos, así como los beneficios que consigo trae, se abarca temas como la Transformación Digital de las organizaciones para satisfacer las demandas de los clientes, y poder ser más competitivos en el mercado a medida que la tecnología evoluciona.

En lo referente a la digitalización de las organizaciones, se ve como en la actualidad ya no es algo del futuro, y que por el contrario es una necesidad, siendo uno de los principales aspectos a tener en cuenta la suscripción de contratos de manera electrónica, que proporciona las mismas e incluso más seguridades de hacerlo de manera física para las partes.

Finalmente se realiza y analiza la manera en la que actualmente funciona y ejecuta los contratos en LA ORGANIZACIÓN, para así proponer un nuevo flujo del proceso de contratación que se encuentra amparado en la tecnología para así digitalizarlo y automatizarlo, por medio de la herramienta Salesforce – Pricing que permita llevar a cabo la Transformación Digital de dicho proceso.

## **ABSTRACT**

This document applies the Digital Transformation to the contract management process of a multinational organization with presence in Ecuador, designing and elaborating the flow to digitize and automate the mentioned process, thus optimizing the response times by THE ORGANIZATION, as well as providing greater legal certainty.

For a better understanding of how to conduct the new contract management process, as well as the benefits it brings, topics such as the Digital Transformation of organizations to meet the demands of customers, and to be more competitive in the market as technology evolves, are covered.

Regarding the Digitization of organizations, it is seen how today it is no longer something of the future, and that on the contrary it is a necessity, being one of the main aspects to take into account the signing of contracts electronically, which provides the same and even more security than doing it physically for the parties.

Finally, the way in which contracts currently work and are executed in THE ORGANIZATION is analyzed to propose a new flow of the contracting process that is supported by technology to digitize and automate it, by means of the Salesforce - Pricing tool that allows to carry out the Digital Transformation of this process.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene como objetivo diseñar y elaborar el flujo de digitalización y automatización del proceso de gestión de contratos, con la finalidad de optimizar, los tiempos de respuesta y brindar mayor seguridad jurídica, para cumplir este objetivo aplicaremos la transformación digital a la política interna de una ORGANIZACIÓN MULTINACIONAL presente en el Ecuador. La propuesta de trabajo propone la utilización de herramientas tecnológicas a implementarse en la celebración de contratos, su diagrama y funcionamiento con las partes intervinientes de la relación contractual.

Para ello vamos a usar los métodos de investigación, que permiten alcanzar los objetivos planteados, se utilizarán métodos tales como: el descriptivo, el inductivo, y el analítico, como fundamento de nuestra investigación.

Identificando una mejor comprensión de este trabajo, se empelarán distintos términos para llevar a cabo la transformación digital, como son: Uso de nuevas tecnologías, digitalización, Digital Mindset, Data Driven, que serán empatados con terminología de uso cotidiano como: contratos, suscripción y servicios.

El estudio ha sido realizado desde tres ópticas: la legal, la doctrinaria y la experiencia profesional de trabajar en LA ORGANIZACIÓN, que nos ha permitido ver la necesidad de esta y de sus clientes para ajustarse a las nuevas tendencias tecnológicas.

Para abordar el problema de la investigación, es necesario realizar el estudio de la aplicación de capacidades digitales a procesos, productos y activos para mejorar la eficiencia, mejorar el valor para los clientes, gestionar el riesgo y

descubrir nuevas oportunidades de generación de ingresos y reducción de costos para LA ORGANIZACIÓN.

### **1.1 Contexto del entorno interno de la organización.**

LA ORGANIZACIÓN, es una multinacional líder en soluciones de recursos humanos, que cuenta con una amplia oferta de servicios para la administración y gestión del Talento Humano, con 23 años en el mercado ecuatoriano, con presencia en las ciudades de Quito y Guayaquil, ha llevado a cabo proyectos de gran envergadura para importantes marcas, con compromiso y visión empresarial hacia el servicio, flexibilidad para adaptarse a las prácticas de cada cliente y con el deseo de invertir en relaciones de largo plazo, impulsada por un poderoso propósito: hacer que el futuro funcione para todos, permitir la empleabilidad sostenible y de por vida para las personas y empoderar a las organizaciones para optimizar sus fuerzas de trabajo.

El mundo del reclutamiento, generalmente, es un proceso bastante operativo, tanto para los clientes como para los candidatos y estos pasan a ser un producto para las empresas, perdiendo su individualidad. Esto lleva a que las personas no se sientan inspiradas por la experiencia y terminen haciendo algo que no les apasiona. LA ORGANIZACIÓN cree que esto debe ser diferente, por ello se renueva en la administración del talento humano, generando experiencias nuevas y memorables en cada etapa del proceso, sus valores fundamentales son: Espíritu de equipo, Enfoque en el cliente, Pasión, Responsabilidad y Emprendimiento. Lo que somos | ADECCO (2021, octubre 14). <https://adecco.com.ec/lo-que-somos/>

Los productos principales son los servicios técnicos especializados y capacitación en el ámbito de gestión de Talento Humano, apoyando a los clientes

en actividades que no sean parte de su actividad económica de esta forma brinda varios servicios como contabilidad, publicidad, consultoría, auditoría, jurídicos, de sistemas, entre otros.

Algunos de los clientes de la organización son empresas multinacionales que prestan servicios en el Ecuador y son socios estratégicos en el extranjero al tener presencia en 60 países la mayoría de los servicios se direccionan a través de estas alianzas internacionales, los clientes principales están en áreas tecnológicas, telecomunicaciones, desarrollo de software y talento humano en ámbitos de selección, capacitación y administración de nómina para compañías de diferentes actividades.

La estructura tecnológica de LA ORGANIZACIÓN en el Ecuador está alineada a las políticas y exigencias del grupo y refuerza su seguridad de la información implementando software y hardware que permiten minimizar el riesgo de incidentes relacionados a la pérdida de información, regidos por políticas globales.

## **1.2 Contexto del entorno externo de la organización.**

Todos los sectores de la economía se han visto impactados de alguna manera por la inteligencia artificial, y la gestión del talento humano y el mercado laboral no constituye la excepción. En el contexto global, un informe de McKinsey evidencia que cerca del 50% de los trabajos del planeta podrían ser automatizados, la realidad es que la inteligencia artificial y las tecnologías no acabarán con los empleos ni el mercado laboral, lo que sucede es que se transformará.

La Cuarta Revolución Industrial está produciendo robots, drones y procesos digitales, los cuales ocuparán muchos puestos de trabajo ejecutados por personas que se dedican a labores manuales. El Foro Económico Mundial ha enumerado tres habilidades que no serán sustituidas por la tecnología: la hospitalidad, la administración y la creatividad. Es en estas tres habilidades que tanto las personas como las empresas y los gobiernos deben invertir para mantenerse competitivos en el futuro.

La automatización de los trabajos está directamente relacionada con la capacidad que tienen las Pymes y las empresas del sector informal, de adoptar nuevas tecnologías. Aun cuando a nivel global la tendencia de automatización se da en trabajos físicos y manuales, que tienen un papel protagónico en la ocupación a nivel país con sectores como: la manufactura, la construcción o el agro, a corto plazo sería difícil imaginar esta situación, lo que dificulta la implementación de nuevas tecnologías como la inteligencia artificial y la automatización.

Esta revolución tecnológica transformará una gran cantidad de empleos en diferentes ocupaciones, en particular, muchos corresponderán a personas que realizan trabajos que dependen de la aplicación de conocimientos y juicios profesionales basados en el pensamiento lógico, dos habilidades en las que la Inteligencia Artificial tiene una ventaja abrumadora, los abogados, contadores, médicos, farmacéuticos y otras profesiones no son una excepción, entonces, la gran pregunta es en ¿Qué habilidades deberían centrarse las empresas para el desarrollo y la gestión del talento humano?

Por otro lado, en las oficinas y desarrollando los equipos de trabajo internos de las compañías, cobra relevancia la capacidad de proporcionar apoyo emocional e inteligencia colectiva, o el desarrollo del talento humano a través del coaching, al respecto cabe señalar que: Aunque la inteligencia artificial ha logrado grandes

avances en el procesamiento del lenguaje natural, una combinación de factores ha superado a la audición en el proceso de comunicación entre dos personas. Es esta habilidad de escuchar, leer las emociones que transmite un cliente y, en última instancia, traducir una respuesta emocional cálida que va más allá de las palabras, lo que es una habilidad intraducible (Cortés, 2021).

De esta manera los cambios en el empleo como consecuencia de la inteligencia artificial se verán reflejados gradualmente y dependerán de la formalización de las empresas y el incremento de su competitividad, en esta transición, las empresas deben priorizar el desarrollo y transformación de las habilidades de sus empleados, y estos a su vez deben tomar la iniciativa para recapacitarse y transformar sus competencias para vincularse a oportunidades que la misma tecnología está proporcionando, lo cual significa aprender a usar las nuevas tecnologías.

Desde la perspectiva de Martínez (2023), hay que reconocer que la empresa es una organización cuyo fin es lograr un conjunto de acciones productivas que se enfocan en cumplir metas, entre las acciones que se proponen se encuentra brindar satisfacción social, una verdadera empresa surge siempre con los ánimos de permanencia mediante la estabilidad y procesos estructurados que se insertan en procesos de innovación.

Por ello, para poder comprender la cultura organizacional que existe en una empresa o industria, se debe asumir que en su visión global incluye todas las prácticas, valores, supuestos, costumbres y hábitos, filosofías, ambiente de trabajo, significados comunes, lenguaje, normas y reglas, formas de expresión. Creencias, formas de pensar, producción, comportamiento, acción, generación, integración o asociación de información y contenido simbólico; formas de percepción y sentimientos creados en la organización (Mena, 2019).

En tal sentido el entorno económico del Ecuador registra el cuarto crecimiento más alto de América Latina en el 2022, con un 4,3 %, según las perspectivas de crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) de América Latina y el Caribe publicadas por el Banco Mundial, que también proyectan un crecimiento del 3,1 % para el país en el 2023, según las proyecciones del Ministro de Producción Comercio Exterior Inversiones y Pesca (El Universo, 2022).

Esto nos da una expectativa del crecimiento para la empresa privada y los servicios de talento humanos, generando un posible incremento en la contratación de personal y servicios de apoyo en la industria, campo que podría ser cubierto por LA ORGANIZACIÓN.

El Ministerio de Ambiente, emitió los Acuerdos Ministeriales Nos.131 y 034 de 11 de agosto de 2010 y de 21 de marzo de 2014, respectivamente, referentes a la implementación de buenas prácticas ambientales que entre otras cosas, promueven la reducción de papel, sin embargo, según el Instituto Nacional de Estadística y Censos mediante informe del año 2019, los residuos de papel en rellenos sanitarios representaron cerca del 4.29% del total la basura generada en el país, lo que evidencia una falta de compromiso de las organizaciones públicas y privadas, así como de los ciudadanos (Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, 2021).

### **1.3 Problema de la investigación.**

La investigación que nos ocupa consiste en cambiar el diagrama de procesos de contratos en LA ORGANIZACIÓN, con lo que se modificaría el flujo y medios para el seguimiento de contratos comerciales, es decir, llevar a está a una transformación digital entendiéndola como el cambio de estructura, cultura, procesos, agregando más valor e innovación, a través del uso de la tecnología,

para así enfrentar el mundo en el que vivimos que cada vez es más volátil, incierto, complejo y ambiguo conocido como VICA, y para así llevar procesos más competitivos. De conformidad con lo definido por Bauman la humanidad se encuentra en un entorno más veloz y ansioso por las novedades, lo que significa un estrés ya que debemos adaptarnos a ella diariamente, y el uso de tecnología nos lleva a reformular la forma en que vivimos e interactuamos y nuestra capacidad de anticiparnos al futuro (Colombo, 2019).

## **2. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1 Marco conceptual.**

Establecer un procedimiento claro y preciso para la redacción, aprobación, revisión y firma de contratos: nuevos y generales para cada uno de los servicios vigentes y alineados a las políticas establecidas por LA ORGANIZACIÓN, los cuales por medio del diagrama de contratos, obtendrán: mayor agilidad, especificidad y automatización, con los beneficios que la tecnología implica en cuanto a normas y herramientas destinadas a crear y supervisar los contratos, garantizando que los resultados acordados se realicen y cumplan con el apoyo de herramientas tecnológicas se evitarían errores, mitigarían fallas, optimizarían la productividad, incorporando celeridad a los procesos, al proporcionar más organización y control de los plazos.

### **2.2 Antecedentes teóricos del problema.**

Actualmente en LA ORGANIZACIÓN, para la celebración del proceso de contratos se requiere la revisión de habilitantes, control de documentos o sus

cambios y demás verificaciones del servicio y requisitos previos por medio de correo electrónico en todas sus instancias, lo que lleva a reprocesos, y por ende genera una demora en la culminación del proceso. La organización utiliza dos tipos de contratos que son: estándar y no estándar.

A raíz de la pandemia del COVID 19, se ha visualizado cómo se ha dado una aceleración en la aplicación de la tecnología, así como la presencia de nuevas generaciones con más y nuevas necesidades a ser satisfechas por medio de la tecnología. En este marco, las empresas deben reajustar sus actividades desde sus clientes hasta sus proveedores, en búsqueda de redefinir sus objetivos de negocio, donde para la toma de decisiones necesariamente se revisen sus modelos de negocio, enfocándose propuestas de valor, aprovechamiento de oportunidades, y explotar el potencial para colaborar con la organización frente a competidores a priori, y todos estos temas están conectados entre ellos. Por lo tanto, las organizaciones han integrado total o parcialmente estas recomendaciones y han adaptado sus enfoques, operaciones y modelos comerciales a medida que se desarrollaba la pandemia (García et al., 2021).

La transformación digital permite a una organización satisfacer las demandas de los clientes, además que, por medio ella las organizaciones son más competitivas en un entorno económico que cambia constantemente a medida que la tecnología evoluciona. Es por ello por lo que la transformación digital es necesaria para cualquier empresa y organización para sobrevivir en el futuro; con la pandemia aumentaron las compras online y, en general el cambio en la forma en que las empresas se relacionan con su ecosistema, lo que ha llevado a digitalizar la mayor parte de los procesos empresariales. En la transformación digital, desde una forma física al plano digital, incluso ha sido un acelerador para los procesos de las empresas con lo que se obligó a revisar procesos, aumentar la competitividad y crear nuevas estrategias digitales que exploten al máximo el potencial de la tecnología adaptándose a nuevas necesidades ya sea creando

páginas web o realizando procesos en redes sociales que se adapten al nuevo comportamiento de los clientes (Townsend y Figueroa, 2022).

La digitalización de las empresas ya no es un proyecto del futuro o de ciencia ficción, esto conduce a una mayor productividad, mayor agilidad, mayor calidad, mayor innovación y mayor rentabilidad (Sáenz et al., 2018). Existen varios aspectos por los que las compañías deben priorizar la digitalización de sus procesos. El primero y quizás el principal es la comodidad, tanto para los trabajadores como para los clientes, quienes pueden relacionarse de una forma mucho más sencilla, inmediata y dinámica.

Los clientes pueden acceder a los servicios desde su propia casa en cualquier momento, y para los trabajadores, la posibilidad de poder realizar sus tareas desde casa es una gran ventaja, así como evitar reprocesos, es así como encontramos un segundo aspecto, el cual es que las organizaciones se vuelven más eficientes en sus procesos. El cambio se evidencia como parte de la investigación, permite optimizar diferentes procesos en las organizaciones, entre ellos, la suscripción electrónica de contratos como eje central de este proyecto (OIT, 2020).

El firmar un contrato físicamente implica que todas las partes estén presentes de manera física en el lugar de la suscripción, además en varias ocasiones se otorga una copia impresa a cada una de las partes, a lo cual se suma el riesgo de pérdida del documento y la subsecuente inversión necesaria de tiempo y gastos para recuperar una copia original. Lo que significa que la firma del contrato se complica conforme este aumentaba el número de partes, obligaciones y derechos, contraprestaciones, entre otros aspectos. Con un contrato digital, todas las partes pueden negociar, firmar y ejecutar contratos electrónicos en tiempo real, esto debido a que las operaciones electrónicas suelen desarrollarse en un entorno incierto, por lo que requieren de ciertos mecanismos

técnicos para identificar al firmante y lograr el reconocimiento de la voluntad expresada en un soporte seguro de datos con legitimidad (Espinoza, 2018).

La Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos (2020) en su Art. 13 la define a la firma electrónica, como los datos en forma electrónica consignados en un mensaje de datos, adjuntados o lógicamente asociados al mismo, y que puedan ser utilizados para identificar al titular de la firma en relación con el mensaje de datos, e indicar que el titular de la firma aprueba y reconoce la información contenida en el mensaje de datos, de igual manera en el Art. 14 del mismo cuerpo legal se indica que los efectos de la firma electrónica tienen igual validez y se le reconocerán los mismos efectos jurídicos que a una firma manuscrita en relación con los datos consignados en documentos escritos, y será admitida como prueba en juicio.

De conformidad con el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, la firma electrónica es el equivalente de la firma manuscrita, con la diferencia que la primera se realiza por medios electrónicos, y la segunda proviene de nuestro “puño y letra” (Registro Único de Trámites y Regulaciones, 2020). Con el estampado de la firma, sea electrónica o manuscrita, queda registrada la responsabilidad que tenemos como remitentes del documento que suscribimos o firmamos, damos cuenta de nuestra autoría y nos identificamos plenamente. Por su parte el Registro Civil, Identificación y Cedulación del Ecuador señala que es el documento virtual que certifica la vinculación de la firma electrónica con una persona determinada; es la equivalencia de la firma manuscrita ya que tiene la misma validez legal y está amparada (Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, 2020).

Según Arrieta (2003), en su libro Los Prestadores de Servicios de Certificación de Firma Electrónica en el Derecho de Chileno, el certificado de firma electrónica es una certificación electrónica que da fe del vínculo entre el firmante o

el titular del certificado y los datos de creación de la firma electrónica. En consecuencia, se trata de un documento electrónico que da fe de la relación que hay entre el titular de dicho documento y los datos que permiten generarlo.

Por otra parte, dentro de la transformación digital encontramos conceptos como “Digital Mindset”, la cual no tiene un enfoque direccionado a la tecnología ni con su uso o implementación, sino que corresponde a una manera de pensar a una organización en su conjunto. Que implica innovación como estrategia, cultura de colaboración centrada en el cliente que es impulsada por datos, con liderazgo de humanos, visionarios, innovadores y enfocados en la transformación digital. Las organizaciones “Digital Mindset” como parte de su ADN, comprenden que en el futuro su negocio debe ser apoyado en los datos, siendo lo principal que la distingue como tal, la capacidad de analizar lo que viene desde el punto de vista del modelo de negocios, no se preguntan cómo implementar automatización, inteligencia artificial o internet de las cosas, sino que estudian cómo pueden entregar productos y servicios con más eficiencia y menos latencia, y, a partir de las conclusiones, analizan de qué manera la tecnología puede dar soporte a ello (Massa, 2022).

Lo que nos lleva a las organizaciones “Data – Driven”, implica acciones las cuales se adaptan a la cultura y a nuevos parámetros o enfoques digitales, y que utilizan la data para mejorar su funcionamiento, lo que aumenta su competitividad y optimiza el proceso de toma de decisiones, es decir, los datos son el eje en los procesos y en la toma de decisiones (Robles, 2022).

En este sentido y como fue mencionado las organizaciones “Data – Driven” tienen la capacidad de utilizar datos como el fundamento universal en la toma de decisiones, por lo que tienen obsesión por los datos, y se encuentran comprometidas con la recopilación de datos sobre todos los aspectos del negocio y este enfoque se ha vuelto parte de la cultura organizacional. Además,

democratizan los datos, es decir permiten y promueve que todos los empleados tengan acceso y utilicen los datos correctos en el momento adecuado. Sus decisiones son basadas en datos, por medio del análisis y la interpretación de los datos, impulsan la toma de decisiones en todos los niveles. Estrategia de datos, que se convierten en parte de la ventaja competitiva de las organizaciones, lo cual impulsa a la transformación digital, es decir, existe un impacto positivo en las personas mediante nuevas estrategias que incluyen big data (Flores, 2020).

Una organización “Data – Driven” presenta ventajas, como el incremento de la agilidad estratégica, que actualmente tiene que estar evolucionando de acuerdo con un entorno VICA con necesidades y demandas en constante cambio. Mejor conocimiento del cliente, puesto que hoy en día podemos conocer mucho mejor quiénes y de dónde son nuestros clientes, sus necesidades, problemas, deseos, qué y cuándo compran y la manera como les gusta involucrarse con nuestro negocio. Innovación impulsada por datos. Operaciones optimizadas por medio del monitoreo inteligente de datos, las empresas aprenden a ajustar y optimizar sus operaciones en tiempo real. Al recopilar datos como las condiciones de los equipos, rutas de envío, patrones climáticos, salud de la cadena de suministro, inventario, etc., las empresas pueden rastrear y ajustar automáticamente los procesos y las operaciones para responder a las interrupciones de servicio y a cambios en la demanda.

Con lo que podría optimizarse gracias al manejo eficaz de los datos, la segmentación de clientes y elaboración de patrones de conducta que permitan mejorar o anticipar situaciones de abandono y mejorar la fidelización, mejorar el servicio de atención al cliente y un conocimiento global de la persona que contrata, de esta forma lograremos reducir los costes logísticos optimizando el tiempo en la celebración de contratos y minimizando el uso de papel (Viewnext, 2020).

Para entender el enfoque de la transformación digital que proponemos en LA ORGANIZACIÓN, es importante revisar lo que es contrato, y el Código Civil Ecuatoriano (2022), lo establece como: *“un acto por el cual una parte se obliga para con otra a dar, hacer o no hacer alguna cosa”*. Por otra parte, Cabanellas (2006) señala que es el acuerdo entre dos o más sobre un objeto de interés jurídico. (p.91) De igual manera, Monroy (1983) indica que el contrato es un acto jurídico voluntario, y una declaración de voluntad que tiene por objeto establecer una relación jurídica entre dos personas, obligando a una para con la otra a una específica prestación. (p. 561)

Lo que quiere decir que un contrato corresponde a una declaración de voluntad, entre personas naturales o jurídicas legalmente capaces, que su consentimiento no adolezca de vicio, con objeto y causa lícita, así como lo determina el Art. 1461, del Código Civil. Por lo tanto, un acto jurídico, las acciones humanas que alteran el orden jurídico pueden ser deliberadas y premeditadas porque esas acciones se realizan directamente para producir esos efectos (Naime, 2012).

Es así como encontramos entre las formas de contratos al de adhesión, que corresponde a aquellos en los que una de las partes predefine el contenido del contrato, y por tanto la otra parte acepta con su firma. La característica principal del contrato de adhesión es que su contenido, no está negociado y tiene su origen en una de las partes contratantes que, normalmente, tiene o se favorece de una posición de cierta primacía dentro del mercado. Por lo que algunos juristas ponen en duda el consentimiento de las partes ya que una de ellas únicamente se adhiere, sin embargo, este tipo de contratos son cada vez más utilizados. Rubiel define al contrato de adhesión como los acuerdos de voluntades referentes la propuesta de obligaciones y derechos inflexibles, por parte del oferente al ofertado, para que éste los acepte o rechace, sin distinción o sin negociación de sus cláusulas (Centro de Información Jurídica, 2020).

### **3. IDENTIFICACION DEL OBJETO DE ESTUDIO**

La presente investigación tiene como objeto central crear un flujo de digitalización y automatización del proceso de gestión de contratos a través de una herramienta tecnológica, para obtener un modelo claro y preciso para la redacción, aprobación, revisión y firma de contratos comerciales por cada uno de los servicios vigentes que se encuentre alineados con las políticas establecidas por LA ORGANIZACIÓN, para su aplicación se tomará como parte de este proceso las áreas comercial, financiera y legal de LA ORGANIZACIÓN con sede en la ciudad de Quito. El período temporal que abarcará la investigación corresponderá al año 2022 y primer trimestre del 2023.

### **4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En la actualidad el proceso de gestión de contratos incluye la elaboración, revisión, validación da habilitantes, verificación de procesos conexos y la aprobación de los mismos en LA ORGANIZACIÓN se lo realiza por medio de correos electrónicos y en algunas ocasiones de forma manual, lo que ha causado demora, retrasos e incluso reprocesos, esto se traduce en que la organización no es eficiente en el procedimiento, ante tal circunstancia por medio de tecnologías disruptivas que permitan automatizar el proceso se obtendría mayor eficiencia y eficacia, agilizando y dinamizando el procedimiento.

La investigación y desarrollo del diagrama de procesos de los contratos, es modificar el flujo y medios para el seguimiento de contratos comerciales, en este momento el proceso se direcciona a través de correos electrónicos y de forma manual en ciertos casos, lo cual lleva a reprocesos por la validación o revisión de ciertas cláusulas y las diferentes aprobaciones por plazos de pago, límites de responsabilidad que requieren los contratos comerciales, si bien la mayoría de

contratos se están realizando con firma electrónica no todos tienen el amparo de una firma de este tipo, lo cual también puede tener riesgos al momento de divergencia por el servicio que presta la compañía.

#### **4.1. Pregunta general de investigación**

¿Cómo diseñamos un proceso de gestión de contratos jurídicamente válido con el uso de tecnologías y comunicación?

#### **4.2 Efectos del problema**

A través de la implementación de medios tecnológicos el procedimiento de elaboración de los contratos de manera manual como tradicionalmente se los viene realizando es lento, requiere varias revisiones, el desperdicio de papel, medios y tiempo, de ahí la iniciativa de lograr a través de procesos de sistemas automatizar los contratos alcanzando beneficios, en virtud de que la incorporación de tecnología se reflejará en mayor celeridad, oportunidad, productividad y especificidad.

#### **4.3 Causas del problema**

El mencionado problema objeto de la investigación denota que en la actualidad el proceso de gestión de contratos en LA ORGANIZACIÓN tiene ausencia de herramientas tecnológicas, debido a la manera en que se efectúa el procedimiento el cual es regularmente por medio de correos electrónicos, que consecuentemente ocasionan reprocesos que se reflejan en que la respuesta de los departamentos involucrados se demore.

#### **4.4 Escenarios**

El principal beneficiado ante la absolución del problema planteado en la gestión de contratos en LA ORGANIZACIÓN sería la misma organización, toda vez que el resultado obtenido al manejar contratos de adhesión automatizados para procedimientos nuevos, rutinarios y complejos incorporaría los sistemas al área legal de forma digitalizada, productiva, rápida y dinámica, lo que se reflejaría en eficiencia y eficacia.

#### **5. OBJETIVO GENERAL**

El objetivo es establecer un procedimiento claro y preciso para la redacción, revisión, aprobación de los intervinientes y firma de contratos comerciales con clientes de LA ORGANIZACIÓN, con la aplicación de un contrato de adhesión, para lo cual elaboraremos un flujo de proceso de gestión de contrato en la herramienta Salesforce – Pricing la cual ya se encuentra siendo utilizada en parte del proceso y se adaptará al flujo para la celebración y firma de contratos.

#### **6. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

##### **6.1. Preguntas específicas de investigación:**

¿Cuáles son las necesidades digitales de LA ORGANIZACIÓN en la gestión de contratos?

¿Cuáles son las barreras para diagramar el proceso de gestión de contratos en LA ORGANIZACIÓN?

¿Cómo definir nuevos procesos digitales de LA ORGANIZACIÓN en la gestión de contratos?

¿Cuál es el presupuesto, recursos y equipos para el diagramar el proceso de gestión de contratos en LA ORGANIZACIÓN?

¿Cómo se pone en marcha y se somete a evaluación el diagramar el proceso de gestión de contratos en LA ORGANIZACIÓN?

## **6.2. Objetivos específicos**

Identificar las necesidades digitales de LA ORGANIZACIÓN en la gestión de contratos.

Describir las barreras para diagramar el proceso de gestión de contratos en LA ORGANIZACIÓN.

Establecer los nuevos procesos digitales de LA ORGANIZACIÓN en la gestión de contratos.

Determinar el presupuesto, recursos y equipos para el diagramar el proceso de gestión de contratos en LA ORGANIZACIÓN.

Establecer la puesta en marcha y a evaluación del diagramar el proceso de gestión de contratos en LA ORGANIZACIÓN.

## **7. JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA**

## **7.1. Nivel de estudio**

Las metodologías para la investigación que se utilizan para obtener una visión general, de tipo aproximativo respecto a la realidad, y así poder obtener y formular hipótesis precisas, serán el método exploratorio y el descriptivo. El primero para así obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo la presente investigación, identificar conceptos, establecer prioridades o sugerir afirmaciones, el segundo, para describir situaciones y eventos, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así -y valga la redundancia-- describir lo que se investiga.

## **7.2 Modalidad Investigación**

Para la recopilación y selección de información se utilizó métodos de investigación como el descriptivo, el inductivo, y el analítico, además se realizó investigación in situ, en las oficinas de LA ORGANIZACIÓN en la ciudad de Quito. Finalmente, el proyecto de desarrollo es el conjunto de actividades relacionadas entre sí, orientadas a alcanzar los objetivos planteados, con la finalidad de concretar un diagrama de gestión de procesos en medios tecnológicos con el fin de mejorar el proceso, agilidad, economía que queremos lograr en este proyecto.

El método descriptivo será la base de la investigación, con el cual se identificará el problema de la investigación; por otra parte, el método inductivo será utilizado para analizar el caso particular de LA ORGANIZACIÓN y así generar conclusiones generales, para finalmente con el método analítico generar un nuevo

procedimiento de contratación enfocado en el uso de la tecnología y la transformación digital.

### **7.3. Métodos**

Los métodos de investigación que se emplean son el descriptivo, el inductivo, y el analítico, para a partir de premisas particulares llegar a conclusiones generales, y de principios generales llegar a conclusiones específicas, métodos que constituyen estrategias de razonamiento lógico. Además, con el analítico a de estudiar el problema planteado, para reconstruir un todo, a partir de los elementos distinguidos por el análisis (Isaac, 2021).

El tipo de investigación utilizado es la exploratoria, ya que corresponde a una visión preliminar del problema planteado, permitiendo definirlo, formular premisas, de esta manera se ha recopilado información del proceso de gestión de los contratos en LA ORGANIZACIÓN, y por medio de la investigación descriptiva responder a las preguntas específicas que se desprenden de la investigación.

Pentti Routio de la Universidad de Arte y Diseño de Helsinki señala que la cantidad de información que ya se sabe sobre un tema es el principal determinante de la posibilidad de desarrollar un estudio exploratorio o descriptivo cuando se conoce nada o casi nada, se llama a una búsqueda exploratoria. Una vez que las variables relevantes se han descubierto, el investigador pasa a los estudios descriptivos y experimentales para determinar las relaciones correlacionales y causales entre las variables (Ehowen, 2013).

Además, se utiliza la metodología scrum, ya que reduce la complejidad en el desarrollo de productos es un marco de trabajo simple que promueve la colaboración entre los equipos para lograr desarrollar productos complejos.

Scrum se basa en la teoría de control de procesos empírica, incluye un sistema iterativo que construye el desarrollo en ciclos de trabajo llamados sprints, cada iteración no duró más de un mes, con la vista puesta en el resultado final basado en dinámicas de trabajo en equipo y respuestas ágiles al cambio (Sáenz et al., 2018).

#### **7.4. Población y muestra**

El universo al que nos referiremos en nuestro proyecto de diagrama se refiere al conjunto de áreas intervinientes para que sean válidas las conclusiones que deseamos obtener, y así realizar las correcciones en el diagrama de gestión de contratos por los errores u omisiones que presenta el actual proceso que se realiza de forma manual, las justificaciones y plan de corrección en el diagrama será ejecutado a través de la metodología que implementaremos en este proyecto.

#### **7.5. Instrumentos de investigación**

Para esta investigación utilizaremos a las partes involucradas y la documentación de las tareas necesarias en las negociaciones de los contratos y el proceso actual de gestión de contratos. Evaluaremos todos los procesos conexos en el desarrollo de nuestro diagrama como por ejemplo el proceso de aprobación de plazo de pago y aprobaciones de las partes y así podremos identificar los criterios para un inicio de nuestro proyecto:

- Nivel de riesgo
  
- Valor para LA ORGANIZACIÓN

- Procesos recurrentes y Procesos nuevos

## **7.6. Procesamiento de datos**

En el desarrollo del diagrama de proceso de contratos, actuaremos como responsables del procesamiento de datos (por ejemplo, el tratamiento de datos con relación a los servicios de contratación de los diferentes servicios técnicos especializados de LA ORGANIZACIÓN, debemos cumplir con todas las obligaciones establecidas en un aviso de privacidad adaptado y específico en el que se identifiquen los Datos Personales pertinentes recogidos para el producto o servicio y la finalidad para la que recogemos los Datos Personales.

## **7.7. Protocolos de investigación**

Para cumplir con los objetivos planteados se emplea la metodología scrum, por ser ágil y heurístico, además que se lo puede adaptar a cada organización, con entregas parciales y regulares del producto final, priorizadas por el beneficio que aportan todas las áreas al receptor del proyecto.

## **8. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS Y PROPUESTA DE SOLUCIÓN**

Luego de la investigación realizada, y que nuestro objetivo corresponde al diseño del proceso y establecer las plantillas macro de los contratos por cada servicio, conforme previamente fue analizado, los contratos a los cuales se aplicaría son los contratos estándar a los que la ley define como contratos de adhesión, y los contratos no estándar, excepcionalmente cuando hayan sido negociados entre organizaciones, es por esto por lo que se establecerá una herramienta de gestión de contratos donde se automatiza totalmente el proceso de

contratación logrando la transformación digital en la gestión de contratos de LA ORGANIZACIÓN. De esta manera toda la información relacionada con el contrato, conforme los ítems que se desplegaran en la misma herramienta, que se señalan en el flujo de esta investigación, quedarán almacenados en un solo lugar, que facilitaría la transparencia en el proceso, así como el acceso para quienes se encuentran autorizadas, y de esta manera puedan visualizar y validar la información.

Con los antecedentes expuestos, se analiza el flujo y los elementos que comprenden la gestión de contratos en LA ORGANIZACIÓN; el contrato estándar o de adhesión es el documento donde se detallan las condiciones generales y particulares del servicio que se ofrece de manera genérica, que ha sido aprobado previamente por el Asesor Legal para su aplicación con clientes, pudiendo ser modificado manualmente únicamente en la información que individualiza cada relación contractual y plasma la voluntad de las partes, este tipo de contrato es el formato general que se revisará y celebrará por la herramienta que se quiere implementar.

El contrato no estándar es el que no cumple con lo señalado anteriormente, este tipo de acuerdo no es emitido automáticamente por el Asesor Legal de LA ORGANIZACIÓN, correspondiendo a un documento excepcional y exclusivo para determinados clientes, en este contrato se detallan las condiciones del servicio y sus aspectos legales particulares para las necesidades de cada cliente, debiendo ser redactado o revisado, este proceso también será administrado a través de la herramienta, dando un acceso de invitados a los clientes, para así modificar o revisar el contrato por las partes, con el mismo objetivo de transparentar el proceso y almacenar la información. Además, se puede elaborar adendas que corresponden a documentos que tiene como finalidad modificar, ampliar o definir parte de los términos de los derechos y obligaciones adquiridos en los contratos.

El procedimiento de LA ORGANIZACIÓN se encuentra alineado con los objetivos corporativos que son planteados por la Dirección General en base a los requerimientos del grupo multinacional, es importante señalar que la organización viene trabajando en la estrategia e implementación de una metodología de trabajo “Future Work” la cual consiste en aprovechar al máximo la productividad real de la información de las compañías y poner énfasis en el valor de la tecnología y crear talento dentro de su negocio, para dar respuestas más rápidas a las necesidades, desarrollar cosas más creativas y así dar un mejor servicio a los clientes, enfocados en la transformación digital del proceso de gestión de contratos de LA ORGANIZACIÓN.

A continuación, se encuentra el detalle de los actores y sus responsabilidades, en orden cronológico dentro del proceso de gestión de contratos:

**Tabla 1**

Resultados del detalle de los actores y sus responsabilidades

<u>Cargo</u>	<u>Descripción</u>
<u>Asesores Legales</u>	Son quienes deben redactar y revisar todos los contratos entre LA ORGANIZACIÓN y sus clientes, en el caso de los contratos será quien apruebe, revise y mantendrá al día su contenido en los cambios para la celebración del documento.
<u>Director Financiero, Director de Operaciones y Gerentes.</u>	Son quienes deben cumplir con los lineamientos establecidos en el

	procedimiento para asegurar la correcta firma de los documentos y garantizar la información y habilitantes de los clientes se encuentre completa y debidamente cargada en la herramienta.
<u>Control Interno</u>	Es el responsable de validar el inventario de contratos antes de su reporte a nivel regional.
<u>Administrador de contrato</u>	Es quien debe resguardar y archivar el repositorio digital de los contratos o propuestas ya firmadas con los clientes, así como llevar un inventario actualizado de contratos y controlar el vencimiento de estos, además está encargado de la revisión de todos los contratos para validar que las cláusulas no sean modificadas.
<u>Directores y Gerentes</u>	Tienen la responsabilidad absoluta de recabar las firmas del contrato correspondiente a un nuevo negocio, o modificación de un negocio en estado activo o la incorporación de un nuevo servicio, entre las políticas de LA ORGANIZACIÓN se encuentra que los contratos deben estar firmados antes del inicio de la prestación del servicio.

Actualmente todos los contratos y sus adendas son firmados por al menos dos responsables de LA ORGANIZACIÓN y el representante del cliente, es decir,

cada suscriptor se queda con un ejemplar, lo que significa mal gasto de recursos, de papel y reprocesos que se transforma en pérdidas económicas para LA ORGANIZACIÓN. Por medio de la herramienta todo el proceso se llevaría a cabo de manera digital, desde la calificación del cliente hasta la firma final del contrato, otorgando mayor agilidad al proceso, transparencia y seguridad, como fue mencionado por medio de la firma electrónica se puede validar que corresponda al titular de esta mediante los certificados que está otorga.

La creación de un nuevo proceso que sea más eficiente en la gestión y firma de contratos requiere de la planificación, el diseño y la aplicación de procedimientos normalizados que tengan en cuenta tanto los acontecimientos esperados como los inesperados que surgen al crear y emitir contratos, con la herramienta denominada Salesforce – Pricing todas las áreas de LA ORGANIZACIÓN, se encontrarían vinculadas, integrado de esta manera durante las negociaciones a las partes internas y externas de LA ORGANIZACIÓN, que una vez que se ha llegado a un acuerdo, el documento final es decir el contrato se ha generado automáticamente por la herramienta.

Salesforce – Pricing corresponde a una plataforma de gestión de las relaciones, que proporciona a todas las áreas de las organizaciones, como lo son: ventas, servicio al cliente, financiero y legal, es decir corresponde a una visión unificada de los clientes en una plataforma integrada, esta tecnología de gestión es B2B y B2C, es decir de organización a organización, o de organización a clientes finales. La principal característica es que los procesos se realizan en la nube, lo que permite que quienes accedan a esta herramienta lo hagan desde cualquier sitio y/o dispositivo y que la información que se encuentre sea totalmente online y lista para su uso de manera siempre actualizada. Cabe indicar que no se requiere de un equipo en específico ni de soporte al usuario que mantenga la herramienta, ya que no utiliza instalaciones de hardware (Expand Latam, 2022).

Por lo señalado, es procedente tomar en cuenta el objetivo es mejorar el rendimiento en la ejecución de los procesos de contratación, y al mismo tiempo, reducir los costos y riesgo de cada operación realizada por LA ORGANIZACIÓN, sería obtenida con la transformación digital y la incorporación de la herramienta Salesforce – Pricing, amparados en este sistema informático, y validar las firmas electrónicas insertas en los contratos automatizados nos acogeríamos a la Disposición Primera de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos, que señala que los certificados de firmas electrónicas, emitidos por entidades de certificación de información extranjeras y acreditados en el exterior, podrán ser revalidados en el Ecuador siempre que cumplan con los términos y condiciones exigidos por la ley.

## **9. PROPUESTA DE SOLUCIÓN: DIAGRAMA DEL FLUJO DE PROCESOS**

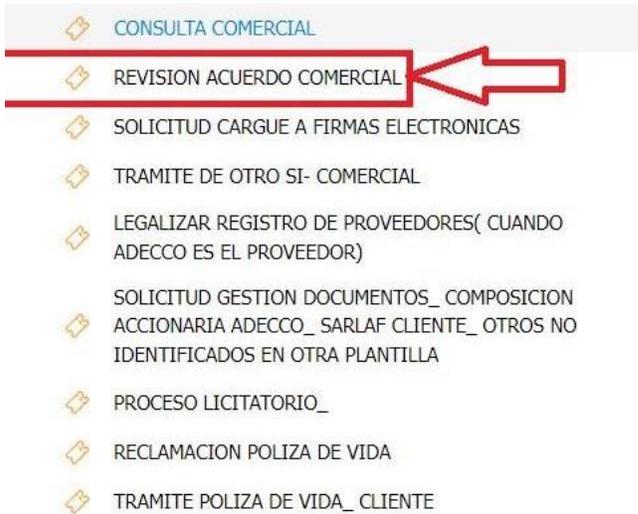
En práctica de todo lo expuesto en nuestro proyecto constituye una innovación, una alternativa tecnológica cuyo desarrollo es para facilitar el proceso de gestión de contratos, se refleja los conocimientos adquiridos y que serán de gran utilidad a LA ORGANIZACIÓN ejecutando contratos en aplicación del procedimiento transformación tecnológica que se está implementando, este nuevo flujo permitirá mayor oportunidad, celeridad y eficiencia a las empresas que habiliten y adopten estos procedimientos o trámites.

### **9.1 Revisión De Acuerdo Comercial.**

La revisión de contratos se realiza a través del Salesforce – Pricing, y la primera opción es la revisión acuerdo comercial y designación a legal.

**Figura1**

**Revisión de acuerdo comercial**



Fuente: Elaboración propia

**9.1.1 Tiempos para revisión del acuerdo comercial.**

El asesor legal del área comercial de acuerdo con los niveles de prioridad de la revisión registra los siguientes acuerdos según la disposición del servicio a prestar. Se excluyen de los días en revisión estados de en progreso, en revisión de otra área o reasignado.

**Figura2**

**Tiempo para revisión de acuerdo comercial**

<input type="checkbox"/>	Nombre de SLA	Tiempo de resolución	Tiempo de respuesta	OLA configurado
<input checked="" type="checkbox"/>	REVISION ACUERDO COMERCIAL_PRIORIDAD ALTA	2Días 0Horas 0Minutos		No
<input checked="" type="checkbox"/>	COLOMBIA_COMERCIAL_PRIORIDAD MEDIO	3Días 0Horas 0Minutos		No
<input checked="" type="checkbox"/>	COLOMBIA_COMERCIAL_PRIORIDAD NORMAL	4Días 0Horas 0Minutos		No

Fuente: Elaboración propia

### 9.1.2 Firma de acuerdos comerciales

Los documentos aceptados por el cliente serán enviados a través de la herramienta de firma electrónica para recopilar la firma del cliente y posteriormente la firma de 2 representantes legales de LA ORGANIZACIÓN y su conservación en la herramienta para consulta posterior.

Se crea por el operador comercial, la solicitud de firmas en el Salesforce – Pricing se alimenta la información requerida en la platilla:

#### Figura3

Solicitud de firmas electrónicas a través de la herramienta y se notifica por correo automáticamente.



Fuente: Elaboración propia

El operador jurídico con la información procederá a crear al cliente y al representante (según instructivo creación cliente y flujo de contrato)

### 9.1.3. Crea empresa externa

#### Figura4

Crea empresa externa



### 9.1.5 Sube la carga

Se debe proporcionar el nombre de la carga: tipo de compañía (as/ac) tipo de documento ((propuesta, contrato, oferta, orden de compra) tipo de servicio (S.T.E.; selección, outsourcing, consultoría, formación).

- Carga con data variable
- Selecciona empresa
- Selecciona el flujo
- Sube el documento a ser firmado

### Figura6

*Nueva carga de documentos*

Documentos Empresa | Nueva carga de documentos

BIENVENIDO ADELAIDA PORTILLA LIZARAZO

Generar Carga de documentos

Nombre de carga  
AS\_PROPUUESTA\_PP\_BUSQUEDA\_CARTAGENA

Empresa  
900783939-4 | BAXALTA COLOMBIA S.A.S.

Documentos disponibles para cargar  
Contrato Comercial 1R

Cantidad de documentos seleccionados: 0

Sin documentos seleccionados.

FINALIZAR VOLVER

Fuente: Elaboración propia

### 9.1.6 Asignar usuario para firmas y aceptar la carga

### Figura7

Asignar un usuario para firmas y aceptar cargas

Documentos asociados	Opciones
Contrato Autorizado 2 RI	 

Fuente: Elaboración propia

### 9.1.7. Aprobación del acuerdo comercial en Salesforce – Pricing

El asesor legal recibe el correo a su email de la oportunidad cargada con contrato para su aprobación en el portal de Salesforce – Pricing:

#### Figura8

#### Ejemplo

Contrato adjunto a Salesforce



Cotizador <cotizador@adeccolatam.com>  
Para Adelaida Portilla

Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.

Estimad@:  
Centro de Costos: Barranquilla - Office  
Servicio: Reclutamiento y Selección  
Subservicio: Selección PP  
Número: 20022194  
Descripción: Facturación: \$ 3,000,000.00  
Cuenta: SERVICIOS DE ENERGIA Y TELECOMUNICACIONES S.A.S. - SENTEL S.A.S. Margen Bruto %: 100.00 %  
Segmento Cliente: Chico Margen Bruto \$: 3,000,000.00  
Vigencia Desde: 08/06/2022 Término de Pago:  
Vigencia Hasta: 08/06/2023  
Plan Comercial: Adecco Digital  
Enviado: 22/06/2022

Oportunidad	Nombre	Tipo	Area	Sector	Cargo	Cant. P.A.S.S.	Descripción Puesto
OPP-0020042463	SERVICIOS DE ENERGIA Y TELECOMUNICACIONES S.A.S. - SENTEL S.A.S.	Nuevo Cliente	Administración / Contabilidad	Contabilidad	Encargado	1	Contaador

[Click para ingresar a la página de aprobación](#)

Moneda: Peso Colombiano

Categoría	Area	Sector	Cargo	Nro. de Vacantes	Descripción Puesto	Salario	Segmentación	Garantía	Complejidad	Oportunidad
Administrativo	Administración / Contabilidad	Contabilidad	Encargado	1	Contaador	3,000,000.00	Perm Bajo WC	Garantía 3 meses	Media	OPP-0020042463
Contrato Estandar*					Autoriza Centrales de Riesgos*					
Vigencia real desde*					Vigencia real hasta*					
Renovación Automática*					Póliza*					
Limitación de responsabilidad*					Clausula ajuste de tarifa*					
Tiene Contrato Físico*										

Creado por Griselia.Gonzalez [08/06/2022 14:37] Última modificación por Griselia.Gonzalez [22/06/2022 17:29] (TS) V3

En la herramienta deberá aprobar o rechazar al proceso informando en cada ítem lo que corresponda Si es una APROBACIÓN indicará en el campo:

Ejemplo:

1. Tipo de documento (propuesta/ orden/ oferta/ contrato);
2. Tipo de servicio (formación);
3. Objeto del contrato (programa habilidades comerciales);
4. Tarifa o precio (\$18.200.000);
5. Fecha de inicio (23 de marzo de 2021);
6. Días de pago (30 días);
7. Duración del servicio (15 días);
8. Prórroga automática (no);
9. condición quien firma el documento;
10. políticas de la organización, ética - si, origen de ingreso – si, limitación de responsabilidad – si);
11. Tratamiento de datos estándar);
12. Páginas (virtual);
13. Doble firma (si/no);
14. Entidad estatal (no);
15. Firma electrónica (si);
16. Observaciones (ninguna);
17. Razón social y ruc (agencia de Teleperformance S.A.S. - RUC 1717171717001);
18. Sucursal (Quito – Ecuador)

## **Figura9**

Acciones

Fuente: Elaboración propia

Con la aprobación en Salesforce – Pricing, el área de cartera habilita al cliente para su facturación.

La herramienta Salesforce – Pricing, permitirá consultar que servicio fue el aprobado, cuándo, y que el asesor legal realizó su aprobación, así como la conservación de los documentos objeto de aprobaciones.

**Figura10**  
Aprobación

Estructura Costo		Margen B
SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN		
SERVICIO MENSUAL		

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, el contrato está firmado como ejemplificamos a continuación.

**Figura11**  
Ratificación y suscripción

### 19. - Ratificación y Suscripción

Los comparecientes, luego de haber leído y entendido su contenido y los efectos del presente instrumento, libre y voluntariamente y por convenir a sus respectivos intereses, expresamente se ratifican en él, para fe y constancia de lo cual, firman a continuación,

Para constancia de lo estipulado y en virtud de la norma que regula la firma electrónica, digital y mensajes de datos, con la firma de este documento electrónicamente si fuera el caso de este tipo de suscripción en este instrumento, cada parte acepta que la firma electrónica ("Firma electrónica") es el equivalente legal de la firma manual (o firma ológrafa) en el Contrato. Las Partes aceptan estar legalmente obligados por los términos y condiciones de este contrato, así mismo aceptan que no es necesaria una autoridad de certificación u otra verificación de terceros para validar la firma electrónica y que la falta de dicha certificación o verificación de terceros no afectará de ninguna manera la aplicabilidad de la firma electrónica o el Contrato.

[Redacted]		[Redacted]
Firmado por [Redacted] el 2023-02-16 13:01:41 COT	Firmado por [Redacted] el 2023-02-16 11:00:44 COT	Firmado por [Redacted] el 2023-02-23 09:15:35 COT
[Redacted] Presidenta	[Redacted] Gerente Financiera	[Redacted] Representante Legal

Fuente: Elaboración propia

## CONCLUSIONES

Del estudio realizado se evidencia que nos encontramos viviendo la cuarta revolución industrial y parte de esta es la transformación digital, con la automatización de trabajos, procesos y generación de nuevas plazas de empleo en distintas ocupaciones, significando el aprender a usar nuevas tecnologías y la adaptación a ellas. En este sentido del análisis efectuado se desprende que las organizaciones en su afán de enfrentar esta cuarta revolución industrial deberán incluir e implementar cambios en su estructura y procesos.

Por otra parte, la transformación digital permite a las organizaciones ser más competitivas, más aún a raíz o con el advenimiento de la Pandemia COVID19 ante la que todas las organizaciones se vieron obligadas a efectuar algún tipo de cambio en su forma de trabajar, ya que nadie se encontraba preparado para afrontar esta nueva era la cual se aceleró como mecanismo de trabajo, estudio, promoción de actividades comerciales, etc.; la tecnología incremento su aplicación en las diversas áreas. Además, la aparición de nuevos actores en el mercado económico y laboral que presentan distintas necesidades que únicamente puede ser satisfecha por medio de la aplicación de nuevas tecnologías, obliga a las organizaciones a reinventarse todos los días.

En este sentido hemos visto que las organizaciones más exitosas son aquellas que han implementado la transformación digital y consigo un cambio fundamental en la forma que funcionan y operan, es decir, un cambio de cultura y pensamiento y no es un tema de ciencia ficción es una necesidad para sobrevivir en el futuro.

La situación jurídica que conocemos avanza muy lentamente en comparación con el avance de la tecnología, por lo que la celebración de los contratos de forma manual se ha vuelto un tanto obsoleta, considerando que por

medio de herramientas tecnológicas ya no se requiere que los intervinientes se encuentren en un mismo lugar físicamente, ya que pueden ser suscritos de forma electrónica con las mismas e incluso mejores garantías, lo que se refleja favorablemente incluso en el ámbito ambiental, toda vez que no es necesario mal gastar recursos.

Si bien es difícil encajar con las particularidades de una herramienta tecnológica para la celebración de contratos, es recomendable para las partes contractuales tratar de ser precisos y completos en la elaboración y redacción de este tipo de contratos, especificando de una manera concreta y detallada sus servicios, derechos y obligaciones.

En LA ORGANIZACIÓN, con la adaptación de la herramienta Salesforce – Pricing al flujo de contratos para la firma de estos, evidenciamos mayor celeridad durante el proceso toda vez que se mitiga los reprocesos al encontrarse en un solo repositorio toda la información necesaria, así como aprobaciones y comentarios de quienes intervienen.

A través de Salesforce – Pricing se ve reducido casi en su totalidad el uso de papel, con lo que LA ORGANIZACIÓN se encuentra aportando a las buenas prácticas ambientales, impulsadas por el Ministerio del Ambiente y Organizaciones a favor del cuidado de la naturaleza y el cambio climático. Además, se encontraría alineada a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, respecto al cuidado del medio ambiente, precisamente los Objetivos números 13 y 15 que son la acción por el clima y la vida de ecosistemas terrestres, respectivamente.

Alineados con el principio de LA ORGANIZACIÓN “Future Work” vemos que se aprovecha al máximo la productividad, más valor a tecnología y es importante innovar en los procedimientos que además corresponde a uno de los ODS de la ONU, con lo que se realiza el valor de los servicios y calidad.

Finalmente, con la adaptación del Salesforce – Pricing a uno más de sus procesos, vemos como LA ORGANIZACIÓN se encuentra en camino a la transformación digital, al ser la celebración de contratos parte fundamental para el desarrollo de las actividades económicas.

## RECOMENDACIONES

Al encontrarnos ante la cuarta revolución industrial y al haber atravesado circunstancias inimaginables como las vividas con el COVID, muchas organizaciones a nivel mundial han tenido que reinventarse con lo que cada vez los medios tecnológicos son utilizados de manera más asidua, general y global y abrieron las puertas a un mundo de trabajo, negocios y emprendimientos sin fronteras, así como el uso de los datos al momento de tomar decisiones, por lo que el tener prácticas para llevar a cabo la transformación digital segura, eficiente y eficaz, son cada vez más necesarias.

En línea, con lo revisado en este documento el analizar y descubrir como LA ORGANIZACIÓN puede aprovechar al máximo la productividad e identificar las áreas en las cuales se requiere un cambio en la estructura y procedimientos es fundamental, para llevar a cabo la digitalización que permita ser más eficientes y mitigar riesgos.

Por otra parte, es importante tener objetivos claros ya que estos son la base de todo cambio y así sobrevivir en el futuro, el cual es cada vez más cambiante y volátil en la forma en que las personas y las organizaciones se relacionan entre sí por lo que es importante que todos los procesos se encuentren alineados y atados a una misma política, en este caso la digitalización de procesos como parte esencial de la transformación digital.

Es así como, se debe tomar en cuenta estrategias de seguridad que den respuesta inmediata ante crisis informáticas, seguridad de la información y seguridad de la nube, ya que no se debe contar con sistemas antiguos o medidas de seguridad obsoletas, como fue mencionado el futuro y la tecnología es cambiante, por lo que se debe analizar qué vulnerabilidades existen y así adquirir ciberseguridad que se adapte a LA ORGANIZACIÓN.

## REFERENCIAS

Arrieta, R. (2003). Los prestadores de servicios de certificación de firma electrónica en el derecho chileno. *Revista chilena de derecho informático*. [http://web.uchile.cl/vignette/derechoinformatico/CDA/der\\_informatico\\_completo/0,1492,SCID%253D14662%2526ISID%253D292,00.html](http://web.uchile.cl/vignette/derechoinformatico/CDA/der_informatico_completo/0,1492,SCID%253D14662%2526ISID%253D292,00.html)

Asamblea Nacional - Presidencia de la República . (2016,20 de mayo). *Ley de Solidaridad y de Corresponsabilidad Ciudadana para la reconstrucción y reactivación de las zonas afectadas por el terremoto de 16 de abril de 2016*. Registro Oficial Suplemento 759.

Cabanellas, G. (2006). *Diccionario Jurídico elemental*. (Helianista, Editor)

Centro de Información Jurídica. (2020). *Departamento de CIJUL en Línea*. <https://cijulenlinea.ucr.ac.cr/>

Código Civil Ecuatoriano. (2022). *Registro oficial Suplemento 46 de 24 de junio*.

Colombo, D. (10 de Octubre de 2019). *Qué es un mundo VICA: cómo adaptarnos para sobrevivir y salir fortalecidos*. <https://www.cronista.com/clase/trendy/Que-es-un-mundo-V-I-C-A-como-adaptarnos-para-sobrevivir-y-salir-fortalecidos-20191010-0003.html>

Cortés. (14 de Enero de 2021). *La Cuarta Revolución Industrial, una nueva era de las competencias laborales*. <https://technocio.com/la-cuarta-revolucion-industrial-una-nueva-era-de-las-competencias-laborales/>

Ehowen. (2013). *Las diferencias entre la investigación exploratoria y descriptiva*.  
[https://www.ehowenespanol.com/diferencias-investigacion-exploratoria-descriptiva-info\\_452875/](https://www.ehowenespanol.com/diferencias-investigacion-exploratoria-descriptiva-info_452875/)

El Universo. (9 de Abril de 2022). Ecuador será la cuarta economía que más crecerá en la región en el 2022, proyecta el Banco Mundial.  
<https://www.eluniverso.com/noticias/economia/ecuador-sera-la-cuarta-economia-que-mas-crecera-en-la-region-en-el-2022-proyecta-el-banco-mundial-nota/>

Espinoza, J. (2018). Entre la firma electrónica y la firma digital: aproximaciones sobre su regulación en el Perú. *Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla México*, 12(41), 241-266.  
<https://www.scielo.org.mx/pdf/rius/v12n41/1870-2147-rius-12-41-241.pdf>

Expand. (29 de Abril de 2022). *¿Qué es Salesforce? Conozca la plataforma que integra todas las soluciones para aumentar ventas, fidelizar clientes y crear experiencias digitales únicas*. <https://www.expandlatam.com/blog/crm/que-es-salesforce-crm/#:~:text=Salesforce%20es%20una%20plataforma%20de,cliente%20y%20comercio%20electr%C3%B3nico%2C%20una>

Expand Latam. (29 de Abril de 2022). *¿Qué es Salesforce? Conozca la plataforma que integra todas las soluciones para aumentar ventas, fidelizar clientes y crear experiencias digitales únicas*.  
<https://www.expandlatam.com/blog/crm/que-es-salesforce-crm/#:~:text=Salesforce%20es%20una%20plataforma%20de,cliente%20y%20comercio%20electr%C3%B3nico%2C%20una>

- Flores, L. (2020). La era del big data en las relaciones públicas y su práctica profesional en Perú. *Anagramas -Rumbos y sentidos de la comunicación*, 19(37). [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1692-25222020000200147&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-25222020000200147&lng=en&nrm=iso)
- García, M., Grilló, A., y Morte, T. (2021). La adaptación de las empresas a la realidad COVID: una revisión sistemática. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(21), 55-70. <https://doi.org/https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.04>
- Isaac. (30 de Julio de 2021). *En qué consiste el método sintético: características propias del término*. <https://esaludmental.es/metodo-sintetico/>
- Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos. (2020). *Reglamento a la Ley*. [https://www.firmadigital.gob.ec/wp-content/uploads/2020/07/reglamento\\_ley\\_de\\_comercio\\_electronico.pdf](https://www.firmadigital.gob.ec/wp-content/uploads/2020/07/reglamento_ley_de_comercio_electronico.pdf)
- Martínez, M. (2023). ¿Es la Empresa una Institución? *Conocimiento y Acción(IV)*, 55-71. <https://revistas.up.edu.mx/cya/article/view/2747/2258>
- Massa, M. (30 de Abril de 2022). Qué es la Digital mindset, el factor clave para la creación de valor. *Ámbito*. <https://www.ambito.com/tecnologia/digital/que-es-la-mindset-el-factor-clave-la-creacion-valor-n5428150>
- Mena, D. (2019). La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. *Pensamiento & Gestión(46)*. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-62762019000100011](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762019000100011)

Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica. (19 de Agosto de 2021). *Ecuador impulsa la reducción del uso de papel en los trámites públicos*. <https://www.ambiente.gob.ec/ecuador-impulsa-la-reduccion-del-uso-de-papel-en-los-tramites-publicos/#:~:text=Seg%C3%BAn%20un%20informe%20del%20INEC,por%20este%20tipo%20de%20desechos>.

Monroy, C. (1983). *Intrucción al derecho*. file:///C:/Users/DELL/Downloads/Dialnet-IntroduccionAIDerecho-5345238.pdf

Naime, M. (2012). El final de la espiral del caos: la regulación de los actos jurídicos unilaterales de los Estados. *Anuario mexicano de derecho internacional*, 12. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-46542012000100017](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-46542012000100017)

OIT. (2020). El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella. *ILO*, 52. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/--travail/documents/publication/wcms\\_758007.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/--travail/documents/publication/wcms_758007.pdf)

Registro Único de Trámites y Regulaciones. (2020). *Firma electrónica*. Quito. <https://www.gob.ec/sites/default/files/sign/procedure-MINTEL-001-01-01-20200303252525-1116266-signed.pdf>

Robles, Y. (12 de Octubre de 2022). ¿Qué es una compañía Data Driven? *Instituto Internacional de Ciencia de Datos*. <https://i2ds.org/2022/10/12/que-es-una-compania-data-driven/>

Sáenz, F., Guitiérrez, F., y Ramos, J. (2018). Conformación de equipos ágiles. *Dimensión Empresarial*, 16(2).

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1692-85632018000200039](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-85632018000200039)

Townsend, J., y Figueroa, J. (2022). Los modelos de transformación digital en la gestión de las empresas comerciales. *Cooperativismo y Desarrollo*, 10(2), 407-429. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2310-340X2022000200407&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2022000200407&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

Viewnext. (16 de Enero de 2020). *¿Qué es una compañía data driven?* <https://www.viewnext.com/que-es-una-compania-data-driven/>

# ANEXOS

