

**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

Análisis de la implementación de un sistema automatizado de comunicación entre funcionarios y el área de Recursos Humanos en una empresa de insumos médicos de la ciudad de Guayaquil

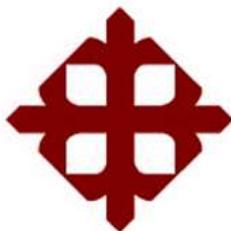
**AUTORA:**

Álvarez Álvarez, Mildred Michelle

**Previo a la obtención del Grado Académico:  
Magíster en Administración de Empresas**

**Guayaquil, Ecuador**

2025



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la Licenciada, Mildred Michelle Álvarez Álvarez, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas.

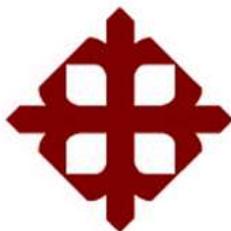
**REVISORA**

\_\_\_\_\_  
Ing. Elsie Ruth Zerda Barreno, Ph.D.

**DIRECTORA DEL PROGRAMA**

\_\_\_\_\_  
Econ. María del Carmen Lapo Maza, Ph.D.

**Guayaquil, a los 12 días del mes de mayo del año 2025**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, Mildred Michelle Álvarez Álvarez

**DECLARO QUE:**

El trabajo Análisis de la implementación de un sistema automatizado de comunicación entre funcionarios y el área de Recursos Humanos en una empresa de insumos médicos de la ciudad de Guayaquil, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

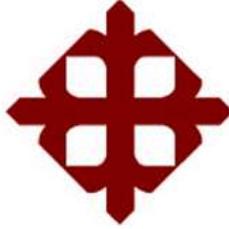
En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

**Guayaquil, a los 12 días del mes de mayo del año 2025**

**LA AUTORA**

---

Mildred Michelle Álvarez Álvarez



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORIZACIÓN**

Yo, Mildred Michelle Álvarez Álvarez

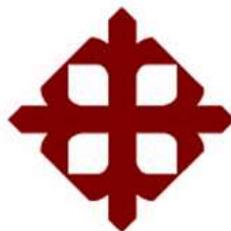
Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **documento** previo al título de Magíster en Administración de Empresas titulado: **Análisis de la implementación de un sistema automatizado de comunicación entre funcionarios y el área de Recursos Humanos en una empresa de insumos médicos de la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 12 días del mes de mayo del año 2025**

**LA AUTORA:**

---

Mildred Michelle Álvarez Álvarez



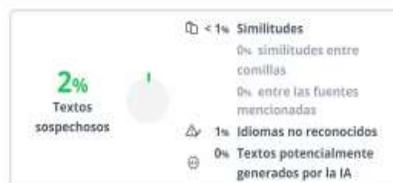
**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**REPORTE COMPILATIO**



CERTIFICADO DE ANÁLISIS  
magister

2025 MAE TRABAJO FINAL Mildred  
Alvarez Alvarez (2)



Nombre del documento: 2025 MAE TRABAJO FINAL Mildred Alvarez Alvarez (2).docx  
ID del documento: 023e1501b73abfed88286507344adc8e3f0ad6fc  
Tamaño del documento original: 329,01 kB

Depositante: Maria del Carmen Lapo Maza  
Fecha de depósito: 6/5/2025  
Tipo de carga: interface  
fecha de fin de análisis: 6/5/2025

Número de palabras: 4457  
Número de caracteres: 30.410

Ubicación de las similitudes en el documento:



**Fuentes principales detectadas**

| N° | Descripciones                                                                                                                                                                                  | Similitudes | Ubicaciones                                                            | Datos adicionales                      |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| 1  | <a href="https://doi.org/10.5209/rnk.66040">doi.org</a><br>https://doi.org/10.5209/rnk.66040                                                                                                   | < 1%        | <div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #ccc;"></div> | Palabras idénticas: < 1% (21 palabras) |
| 2  | <a href="https://hdl.handle.net/11362/80476">hdl.handle.net</a>   Impacto de las tecnologías digitales avanzadas en el empleo en ...<br>https://hdl.handle.net/11362/80476<br>1 fuente similar | < 1%        | <div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #ccc;"></div> | Palabras idénticas: < 1% (22 palabras) |

**Fuentes con similitudes fortuitas**

| N° | Descripciones | Similitudes | Ubicaciones | Datos adicionales |
|----|---------------|-------------|-------------|-------------------|
|----|---------------|-------------|-------------|-------------------|

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por haberme brindado la oportunidad de alcanzar una meta más en mi vida, por ser mi guía y darme el conocimiento necesario para mi desarrollo profesional. A mi familia, por su apoyo incondicional en cada paso de este camino, incluso frente a los desafíos que se han presentado. Su respaldo ha sido fundamental para la culminación de esta etapa.

También quiero expresar mi gratitud a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, ya que a lo largo de la Maestría ha demostrado por qué es una de las Universidades más destacadas a nivel nacional. Cada materia fue dictada por docentes altamente capacitados y expertos en sus áreas, y el programa de estudios se mantuvo alineado a las exigencias y realidades del entorno profesional actual.

Mildred Michelle Álvarez Álvarez

## **DEDICATORIA**

Este proyecto es dedicado a mi abuela, quien me crió desde muy temprana edad y a quien considero una segunda madre. Su cariño, dedicación y ejemplo han sido fundamentales en mi crecimiento personal y profesional.

También dedico este trabajo a mi hermana, cuyo apoyo incondicional ha sido clave para superar los desafíos que he enfrentado a lo largo de mi vida. Le agradezco profundamente por ser mi fortaleza y un pilar en mi camino.

Mildred Michelle Álvarez Álvarez

## Introducción

Las herramientas tecnológicas, a medida que continúan desarrollándose, se han convertido en un elemento fundamental para el crecimiento y la mejora de los procesos en todas las empresas. Dichas herramientas resultan fundamentales puesto a que aseguran, en muchas ocasiones, la supervivencia de nuevas industrias, dado a que hoy en día pueden implementarse en diferentes áreas dentro de una organización.

En este contexto, se puede definir a un sistema de automatización, como una solución tecnológica creada para desarrollar procesos o tareas de forma eficaz, minimizando la participación humana. Estos sistemas utilizan varios recursos en donde se destaca la inteligencia artificial, con el fin de mejorar la realización de tareas, minimizar errores y liberar recursos humanos para que éstos se concentren en realizar labores de mayor importancia estratégica (González, 2022).

A lo largo del tiempo, las organizaciones han implementado sistemas de automatización para mejorar la eficiencia de sus procesos. Sin embargo, han dejado de lado ciertos departamentos administrativos como Recursos Humanos (RR.HH.), que es también un componente clave, dado que se encarga de gestionar a los empleados de una organización desde su reclutamiento hasta la integración efectiva de las personas con los objetivos de una empresa (Ayenza, 2023).

Los avances tecnológicos en diferentes áreas administrativas como es el departamento de Recursos Humanos, aún enfrentan el desafío que implica reducir procesos tradicionales desarrollados de forma manual y ser sustituidos por soluciones tecnológicas o procesos automatizados. De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (2020), alrededor de la mitad de los empleos que podrían tener beneficios con respecto al incremento de su productividad, se ven limitados por tener deficiencia digital, el cual les dificulta aprovechar ese potencial. En particular, dichas deficiencias impactan en el 6.24% de empleos ocupados por mujeres y el 6.22% en empleos ocupados por hombres.

Los datos evidencian que las deficiencias digitales afectan de manera generalizada a diferentes áreas como la administración, destacando que la gestión de documentación es uno de

principales problemas, además de la comunicación de responsabilidades; también se encuentran la manufactura y el comercio minorista cuyas causas principales son la falta de acceso a la tecnología, las habilidades insuficientes del recurso humano y las barreras estructurales de una empresa.

Aunque hay experiencias que buscan crear un nuevo vínculo entre humanos y máquinas de manera equilibrada, la convivencia y el bienestar, a menudo se puede percibir una visión negativa acerca de la integración de diversas tecnologías en el trabajo (Rodríguez et al., 2021). Esta percepción crea un contraste entre los procesos tradicionales y mecanizados, y la integración de tecnologías que buscan optimizar las operaciones.

Según la investigación de Nachit y Okar (2020) titulada “Digital transformation of Human Resources Management: A Roadmap”, se explora cómo la transformación digital junto con nuevas tecnologías basadas en IA, está redefiniendo la gestión del recurso humano, ya que al automatizar procesos se mejora la operatividad y la eficiencia de muchas actividades que realiza el área de RR.HH. Esto, a su vez, genera una experiencia satisfactoria en la fuerza laboral de una empresa.

Espíndola y Suárez (2023), en su trabajo de investigación mencionan cómo la automatización e implementación de nuevas tecnologías en las distintas áreas de trabajo de una empresa cada día es mayor, lo cual está logrando importantes cambios dentro del dinamismo de la economía, haciendo que muchos procesos puedan ser optimizados y mejorados, pero a su vez estos cambios están levantando importantes alarmas en relación con la inclusión laboral y cómo debería ser manejada la transformación digital de la empresa para de esta forma garantizar las oportunidades laborales de diferentes generaciones.

Pérez (2024) en su artículo científico, examina cómo las tecnologías de automatización están revolucionando la comunicación interna entre funcionarios de una empresa y los departamentos de recursos humanos, pero a su vez analiza los retos que implican la transformación digital como es la brecha digital, la resistencia al cambio, la necesidad de desarrollar habilidades digitales en el personal de una empresa y la ciberseguridad. Por lo que propone, con base en sus hallazgos abordar los desafíos para mejorar las prácticas de los departamentos humanos del país.

Por lo tanto, es importante mencionar que el rápido progreso tecnológico ha provocado que a nivel mundial las empresas dependan de su competitividad y la capacidad de adaptarse a los cambios, con el fin de aprovechar recursos y generar habilidades que sean difíciles de imitar, especialmente en procesos que intervenga la innovación tecnológica (Zambrano, 2022).

El realizar una automatización de procesos en el área de Recursos Humanos, puede tener como resultado el gestionar de manera adecuada y rápida la administración de información, disminuyendo tiempos de respuesta y evitando que se cometan errores humanos. De este modo, la empresa no solo se mantendría a la vanguardia en cuanto a tecnología y gestión de recursos humanos, sino que también permitiría que el personal de este departamento se concentre en tareas más estratégicas, mejorando la toma de decisiones y contribuyendo al crecimiento y desarrollo organizacional (Minaya et al., 2024).

La implementación de un sistema automatizado también ha contribuido a mejorar la comunicación entre los departamentos de una empresa, dado que varios procesos pueden ser simplificados para aumentar la rapidez en la toma de decisiones generando mejores ambientes laborales, ya que las habilidades de los empleados son utilizadas en trabajos de índole estratégicos (Maldonado, 2022).

Con base en los antecedentes mencionados, este estudio tiene como objetivo principal realizar un análisis sobre el impacto que tuvo la implementación del sistema automatizado (XYZ) en la comunicación entre los empleados y el área de Recursos Humanos, el cual fue desarrollado por una empresa de soluciones tecnológicas. El sistema a analizar responde a la necesidad que tiene la empresa de adaptarse a un entorno empresarial cada vez más digitalizado y, a su vez, se busca evaluar tanto las ventajas como las desventajas obtenidas de su implementación, con el fin de mejorar la calidad del servicio interno y aumentar la satisfacción de los empleados.

Este proyecto fue realizado en una compañía de insumos médicos la cual se encuentra ubicada en un reconocido sector industrial de la ciudad de Guayaquil. Esta empresa consta con un alrededor de 100 trabajadores, razón por la cual se decidió realizar un enfoque de tipo cualitativo, en donde se desarrollaron entrevistas a personas que trabajan dentro de la empresa de insumos médicos y al personal de la empresa de soluciones tecnológicas.

Cabe destacar que el sistema (XYZ) a analizar fue implementado durante el segundo semestre del año 2024 y tiene como función principal optimizar el tiempo de los empleados al realizar solicitudes de permisos, vacaciones y otros procesos de ausentismo, para de esta forma mejorar la productividad y la comunicación entre los empleados y el departamento de Recursos Humanos. Por lo cual, se tomaron en cuenta las principales deficiencias en los procesos actuales de la empresa, así como, los resultados operativos obtenidos por parte del sistema implementado y la satisfacción de los empleados.

## **Método**

### **Tipo de Estudio**

Para obtener datos que se acerquen más a la realidad, se plantea que la investigación sea cualitativa, ya que esto permitirá realizar un análisis más amplio de los rasgos o propiedades distintivas que abarca el sistema de automatización implementado para la comunicación de los funcionarios con el área de Recursos Humanos de la empresa de insumos médicos.

### **Instrumentos de Investigación**

#### **Entrevista**

Para el presente proyecto se llevaron a cabo entrevistas dirigidas tanto a la empresa de soluciones tecnológicas como a la empresa de insumos médicos de la ciudad de Guayaquil. Estas entrevistas fueron diseñadas para obtener información relacionada con el funcionamiento, resultados, las ventajas y desventajas del sistema implementado. A continuación, se detallan las preguntas realizadas a los entrevistados:

1. ¿Cuáles son las razones fundamentales por las que se tomó la decisión de instaurar un sistema de automatización para la comunicación entre empleados y el departamento de Recursos Humanos?
2. ¿Cómo se llevaba a cabo la comunicación entre el área de Recursos Humanos y empleados previo a la instauración de un sistema automatizado?
3. ¿De qué manera ha mejorado la comunicación entre el departamento de Recursos Humanos y los trabajadores luego de poner en marcha el sistema de automatización?

4. ¿Cuáles son las ventajas que se han observado luego de la instauración del sistema de automatización?
5. ¿Cuáles son las desventajas que se han observado luego de la instauración del sistema de automatización?
6. ¿Qué aspectos se tomaron en cuenta para asegurar que el personal de Recursos Humanos y los empleados en general, estuvieran capacitados para el uso del sistema?

**Tabla 1**

*Preguntas Realizadas en el Instrumento de Investigación*

| <b>Descripción</b>                                         | <b>Pregunta</b>                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Razones para la instauración del sistema de automatización | ¿Cuáles son las razones fundamentales por las que se tomó la decisión de instaurar un sistema de automatización para la comunicación entre empleados y el departamento de Recursos Humanos? |
| Comunicación antes de la implementación                    | ¿Cómo se llevaba a cabo la comunicación entre el área de Recursos Humanos y empleados previo a la instauración de un sistema automatizado?                                                  |
| Cambios en la comunicación entre empleados y RRHH          | ¿De qué manera ha mejorado la comunicación entre el departamento de Recursos Humanos y los trabajadores luego de poner en marcha el sistema de automatización?                              |
| Ventajas post-implementación                               | ¿Cuáles son las ventajas que se han observado luego de la instauración del sistema de automatización?                                                                                       |
| Desventajas post-implementación                            | ¿Cuáles son las desventajas que se han observado luego de la instauración del sistema de automatización?                                                                                    |
| Capacitación para el uso del sistema                       | ¿Qué aspectos se tomaron en cuenta para asegurar que el personal de Recursos Humanos y los empleados en general, estuvieran capacitados para el uso del sistema?                            |

*Nota: Esta tabla muestra las preguntas realizadas en las entrevistas, tomando en consideración los principales objetivos del presente estudio.*

## Participantes de la investigación

Se realizaron 3 entrevistas a las siguientes personas:

- Gerente de Servicios de empresa de Soluciones Tecnológicas.
- Gerente de Recursos Humanos de empresa de Insumos Médicos.
- Doctora encargada del departamento médico de empresa de Insumos Médicos.

**Tabla 2**

*Participantes de las Entrevistas*

| Participante                | Empresa                            |
|-----------------------------|------------------------------------|
| Gerente de Servicios        | Empresa de Soluciones Tecnológicas |
| Gerente de Recursos Humanos | Empresa de Insumos Médicos         |
| Doctora                     | Empresa de Insumos Médicos         |

*Nota: Esta tabla muestra los cargos que ejercen los participantes de las entrevistas en sus respectivas empresas.*

## Procedimientos de la investigación

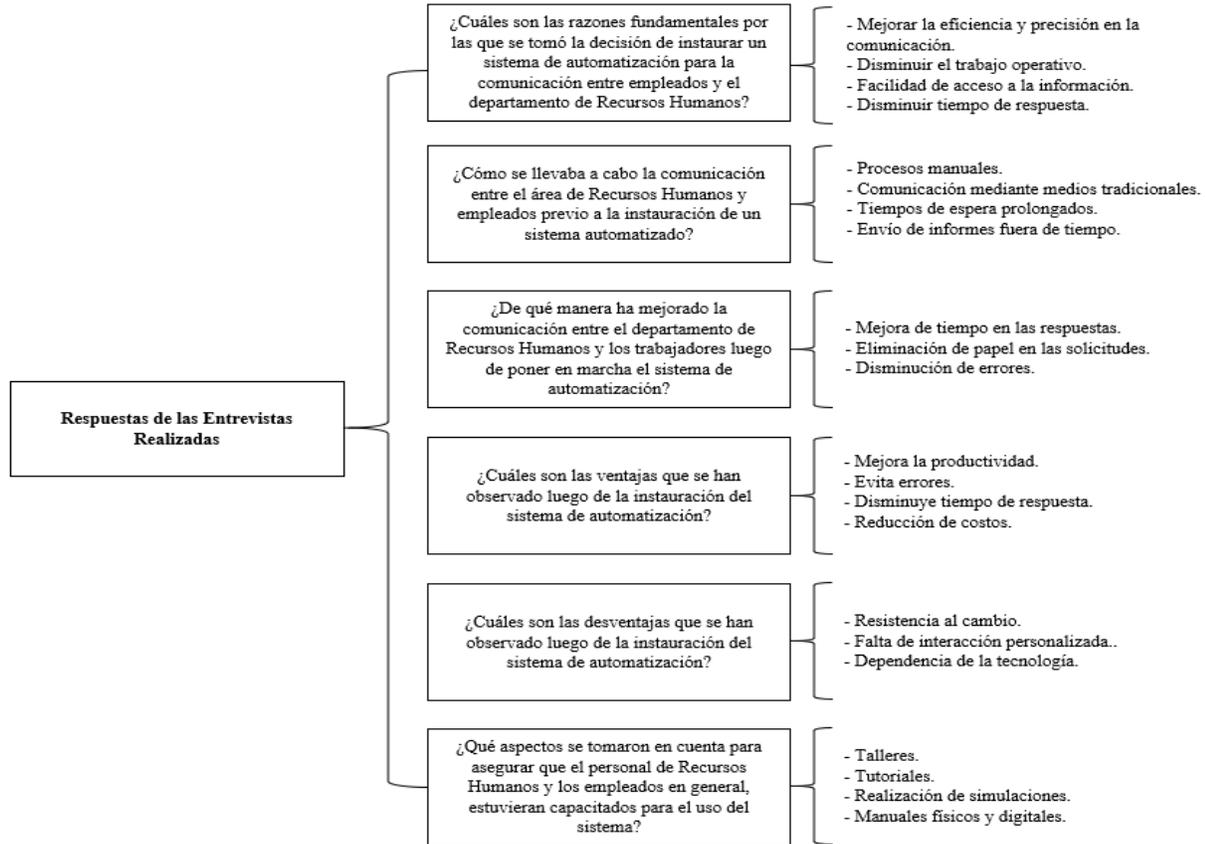
Por la naturaleza del presente estudio, para su ejecución se ha propuesto desplegar un estudio exhaustivo de diversas fuentes bibliográficas manteniendo como preferencia publicaciones científicas con una antigüedad máxima de cinco años y que tengan relación con la implementación de sistemas de automatización dentro de áreas administrativas. Asimismo, se emplearon instrumentos y técnicas de investigación que permitieron cumplir con los objetivos de este estudio.

Como anteriormente se mencionó, para el presente proyecto se tuvo que realizar entrevistas dirigidas a funcionarios de diferentes departamentos tanto de la empresa de soluciones tecnológicas como de la empresa de insumos médicos de la ciudad de Guayaquil, las cuales se llevaron a cabo en la última semana del mes de noviembre del 2024 de manera presencial. En el caso de la entrevista en la empresa de soluciones tecnológicas, se solicitó la aprobación del Gerente de Servicios, quién la otorgó de manera verbal. Para la empresa de insumos médicos, se coordinó vía telefónica una entrevista con el Gerente de Recursos Humanos de la institución, aprovechando una visita cliente-proveedor la cual fue aprobada satisfactoriamente.

## Resultados

**Figura 1**

### *Repuestas de las Entrevistas Realizadas*



*Nota: Esta figura muestra las respuestas obtenidas en las entrevistas, tomando en consideración los principales objetivos del presente estudio.*

Como resultado de las entrevistas realizadas, se pudo obtener una visión más amplia de lo que conlleva la implementación de un sistema automatizado para la comunicación entre empleados y el área de Recursos Humanos, además de los efectos beneficios y perjudiciales para la organización ante este cambio digital. En este estudio, respondieron las preguntas planteadas, trabajadores tanto de la empresa de insumos médicos como de la empresa de soluciones tecnológicas.

La primera interrogante tuvo como enfoque el determinar cuáles fueron los principales motivos por el cual decidieron implementar un sistema de automatización en el departamento de Recursos Humanos, en donde los entrevistados indicaron que esta decisión fue tomada dado a que existía la necesidad de incrementar la eficiencia y precisión en los procesos en los cuales interviene la comunicación entre el área de Recursos Humanos y los trabajadores. Los entrevistados enfatizaron que los procesos en el área de Recursos Humanos muchas veces suelen centrarse en trabajos operativos, cuando ese tiempo lo pueden optimizar generando diferentes estrategias ya en el ámbito analítico para el desarrollo de políticas organizacionales.

Antes de la automatización, los procesos eran manuales, lo que incrementaba considerablemente la posibilidad de cometer errores, ya que el manejo de grandes volúmenes de información podía generar confusión entre quienes los procesaban. También, indicaron que, al tener este tipo de automatizaciones, se puede acceder a la información de manera más fácil y rápida, en donde se tiene como resultado una toma de decisiones en menor tiempo y aumenta la experiencia de los trabajadores.

Por otro lado, las compañías usualmente buscan estar al día en el ámbito tecnológico, y la empresa de insumos médicos no se queda atrás. A raíz de la implementación de este sistema de automatización, se logró disminuir el tiempo de respuesta entre el área de Recursos Humanos y los trabajadores dado a que este sistema tiene múltiples beneficios en cual uno de ellos es permitir al empleado realizar consultas con respecto a permisos, remuneraciones y distintas solicitudes que usualmente se realizan, incluso fuera del horario laboral. Esto resulta en respuestas inmediatas y evita tiempos de espera prolongados.

En la segunda pregunta se profundizó en cómo era la comunicación entre el departamento de Recursos Humanos y los empleados, y la respuesta indicó que todos los procesos eran manuales; antes, los empleados para solicitar un permiso o realizar alguna solicitud que implicaba notificar al área de Recursos Humanos, debían acercarse de forma presencial a su jefe directo o enviar correos electrónicos que a menudo se acumulaban o no eran atendidos a tiempo dado a la carga laboral que tenían y disponibilidad de tiempo.

También mencionaron que gran parte de la comunicación entre el área de Recursos Humanos y los empleados en general, tenía que ser realizada mediante los medios tradicionales;

para esto, los funcionarios debían llenar formularios y solicitudes de manera física, hacerlos firmar por el jefe directo y posterior presentarlos en el Departamento de Recursos Humanos para validar que se encuentren correctamente llenos los campos y luego iniciar el trámite correspondiente.

Otro aspecto que se mencionó fue la gran inconformidad de los empleados en relación con los permisos médicos. En varias ocasiones, los trabajadores se encontraban con problemas de salud y, a pesar de ello, se veían obligados a presentarse en la empresa para notificar su enfermedad, y luego regresar a casa. Además, destacaron que, en algunos casos, a pesar de haber informado sobre su situación, se les descontaban los días no laborados del rol de pagos, debido a que el Departamento Médico no enviaba a tiempo el informe correspondiente de los pacientes.

Como tercera cuestión, se preguntó a los entrevistados sobre cómo ha cambiado la eficiencia de la comunicación entre el área de Recursos Humanos y los empleados. Sus respuestas indicaron que los tiempos se habían optimizado, ya que, actualmente todos los empleados tienen acceso a un portal donde pueden encontrar respuestas rápidas a muchas preguntas sin necesidad de intervención humana y las solicitudes para gestionar el ausentismo se manejan bajo un sistema, lo que ha reducido los tiempos de respuesta por parte del área de Recursos Humanos. Esto ha generado un crecimiento en la satisfacción general de los empleados.

Además, indicaron que, a raíz de la implementación del sistema de automatización, los procesos conllevan menos tiempo en solicitarlos, puesto que, el llenar formularios y solicitudes de manera física fue eliminado, evitando tener que acudir físicamente al área de Recursos Humanos y cometer posibles errores al llenar los campos. El Gerente de esta área hizo énfasis en que ya no utilizan papel para este tipo de trámites, de esta manera contribuyen también al medio ambiente y reducen costos.

Por otro lado, en lo relacionado con los descuentos en los roles de pagos por permisos médicos, señalaron que se sienten plenamente satisfechos, ya que luego de realizar la implementación del sistema de automatización, los permisos por quebrantos en la salud son generados de manera automática en la plataforma, notificando al Departamento Médico de la empresa y al área de Recursos Humanos a la vez, de esta manera mitiga el tiempo de dos áreas importantes que conllevan mucha demanda.

La cuarta pregunta estuvo direccionada a conocer cuáles son las ventajas que los entrevistados habían encontrado después de implementar el sistema automatizado. Para esto, los entrevistados mencionaron ciertos puntos que les llamó la atención y que consideran favorables para el área de Recursos Humanos y los trabajadores de la empresa, entre las principales ventajas mencionaron:

**Mejora la productividad:** Con la implementación del sistema automatizado, el trabajo operativo que tenía el área de Recursos Humanos disminuyó de manera significativa, lo que les permite centrarse en realizar trabajos más estratégicos relacionados al comportamiento organizacional y la cultura de la empresa, todo esto, sin la necesidad de solicitar recursos extras.

**Evita errores:** Antes de tener el sistema automatizado, existían muchos errores por parte de los empleados al llenar formularios, causando reprocesos y demoras; por otro lado, también el área de Recursos Humanos incurría en fallos, puesto que, a diario recibía mucha información del personal de la empresa, saturando de carga laboral a los funcionarios de este departamento.

**Disminuye tiempo de respuesta:** Un sistema automatizado se maneja mediante parámetros establecidos, en los cuales, la persona que ingresa a la plataforma puede hacerlo desde cualquier lugar y en cualquier momento. Este sistema permite que las solicitudes que antes demoraban días en ser atendidas y procesadas, actualmente sean gestionadas en horas, ya que la información es manejada de manera automática por el sistema.

**Reducción de costos:** Como se mencionó anteriormente, el Gerente de Recursos Humanos destacó que, gracias a la implementación del sistema de automatización, se logró eliminar progresivamente el uso de papel, ya que la mayoría de los trámites y solicitudes se gestionan ahora a través de la plataforma. Esto ha generado una reducción de costos en la solicitud de suministros.

Por otra parte, con lo que respecta a la pregunta cinco, también se consultó a los entrevistados sobre cuales consideran son las desventajas acerca de la implementación del sistema de automatización, en donde indicaron ciertos puntos que no son favorables, pese a la transformación tecnológica que ha tenido la empresa y a los múltiples beneficios que trajo consigo esta nueva plataforma. A continuación, se mencionan las principales desventajas que mencionaron en las entrevistas:

**Resistencia al cambio:** El sistema de automatización fue diseñado para realizar tareas de rutina, facilitar la comunicación y manejar información extensa de manera efectiva y eficiente, este sistema debe ser manejado por todas las áreas de la empresa sobre todo el departamento de Recursos Humanos. Si bien es cierto, muchos de los empleados se sienten conformes con esta nueva plataforma, pero también existe un cierto grupo de personas que, aunque es mínimo puede denotar negatividad y transmitirlo hacia los demás ya que sienten que su zona de confort se encuentra en el método tradicional. Se ha identificado que estos empleados provienen principalmente del área de producción, ya que su trabajo es eminentemente físico y tienen un conocimiento limitado sobre el uso de la tecnología.

**Falta de interacción personalizada:** Conforme el sistema automatizado adopta más funciones vinculadas a la comunicación entre Recursos Humanos y los empleados en general, éstos pueden percibir que la interacción se ha transformado en algo impersonal. A menudo, los mensajes automáticos no poseen la empatía o el toque humano esencial para solucionar circunstancias complejas o sensibles. Esto puede provocar un sentimiento de desconexión y falta de atención personalizada en los trabajadores, particularmente en circunstancias que demandan un trato que conlleve un respaldo emocional.

**Dependencia de la tecnología:** Al realizar la implementación del sistema de automatización, la comunicación entre el departamento de Recursos Humanos y los empleados se ha visto dependiente de la tecnología, ya que gran parte de las solicitudes y trámites, en la actualidad deben ser solicitados y gestionados mediante la nueva plataforma. Esto provoca que, en caso de problemas o fallas técnicas, el ingreso a este sistema sea interrumpido por un lapso de tiempo en donde ninguna de las partes pueda ingresar y por ende no pueden gestionar sus requerimientos, lo que ocasionaría ciertos retrasos en dar una respuesta.

Para finalizar las entrevistas, se realizó una sexta pregunta en la que se abordó el tema sobre qué acciones ejecutaron para capacitar al recurso humano, en donde indicaron que, la capacitación fue clave para la implementación del sistema, para lo cual se realizaron talleres y tutoriales. Incluso durante un período, coexistieron con procesos anteriores para mejorar la transición y adaptación de los empleados. Además, se estableció un equipo de soporte técnico para resolver dudas y recibir retroalimentación.

Por el lado del área de Recursos Humanos y el departamento Médico; la empresa de soluciones tecnológicas brindó charlas y talleres de una semana, en donde incluían realizar simulaciones de cómo tendrían que utilizar el sistema para recibir la información de los empleados y poder gestionarla de manera eficaz y eficiente. Adicional a esto, actualmente tienen el acceso a un manual tanto físico como un tutorial digital en donde se explica paso a paso en cómo es el uso de la plataforma.

Para los empleados en general, se decidió llevar a cabo capacitaciones por departamentos debido al número de personas en cada área, con el objetivo de ofrecer charlas más personalizadas y permitir que pudieran hacer consultas durante el proceso. Estas capacitaciones se realizaron de manera virtual, para que cada empleado pudiera seguir la explicación del capacitador desde su ordenador. Al igual que el departamento de Recursos Humanos, los funcionarios en general tienen acceso a tutoriales que les enseñan cómo realizar sus solicitudes y trámites. Para los empleados que trabajan en áreas donde no disponen de computadoras, se habilitó una sala especial donde también pudieron recibir las capacitaciones.

## Conclusiones

Como conclusión general, se puede afirmar que la rapidez y el orden que generan estos sistemas no solo ayudan a optimizar recursos, sino que generan una mejor experiencia laboral para los clientes internos de la empresa, lo que permite que estos canalicen sus capacidades en actividades de mayor valor estratégico, lo que a largo plazo da como resultado el crecimiento profesional de los empleados y la organización donde estos trabajan.

Cabe recalcar que, según los resultados obtenidos, el sistema de automatización contribuyó a que la compañía mantenga una mejor comunicación con los empleados, dado a que consiguió tener una disminución de procesos los cuales anteriormente solían ser extensos. Por otro lado, el área de Recursos Humanos actualmente maneja información directa con respecto al ausentismo laboral, de esta manera contribuye a la toma de decisiones oportunas.

A pesar de que algunos trabajadores mostraron resistencia para adaptarse al sistema automatizado debido al escaso conocimiento en el manejo de herramientas digitales, un gran porcentaje de empleados tienen la percepción que gracias a esta transformación digital muchos de los procesos mostraron mejoras y son realizados de una manera más rápida y sencilla. La puesta en marcha de este sistema, presentó como resultados grandes beneficios tanto para los empleados como para los funcionarios del departamento de Recursos Humanos, dado a que se evidenció la disminución de errores en los procesos, reducción en los tiempos de respuestas, eliminación de tareas monótonas y desde el punto de vista sostenible, se pudo evidenciar una considerable reducción del uso de papel.

De igual manera, el tener una capacitación adecuada fue un elemento importante para que los trabajadores puedan adaptarse con éxito a la nueva plataforma. Estas capacitaciones fueron realizadas a través de talleres, charlas y conferencias; además, los empleados tienen acceso las 24 horas a un manual de usuario mediante una aplicación que la pueden descargar en su computador o teléfono móvil, el cual les da la oportunidad de aclarar sus interrogantes y tener una visibilidad más amigable del sistema automatizado.

Siendo enfáticos con el sistema de automatización que implementó la empresa de insumos médicos de la ciudad de Guayaquil, se recomienda evaluar la posibilidad de implementar a futuro, nuevos módulos de Recursos Humanos como son nómina, bienestar social,

compensaciones, administración de personal y capacitación sobre temas que beneficien a la empresa, así como evaluaciones de rendimiento del personal, lo que permitirá conocer el estado real de los funcionarios de la empresa y dar inicio a la transformación digital de otros departamentos.

## Referencias

- Ayenza, A. (2023). *Gestión de recursos humanos*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Escribá, N., Redondo, A., & Escribá, M. (2024). Transformación digital de las empresas y gestión electrónica de recursos humanos. Un enfoque cualitativo. *Tec. Empresarial*, 18(3), 103-128. <https://doi.org/10.18845/te.v18i3.7289>
- Espíndola, E., & Suárez, J. (2023). Automatización del trabajo y desafíos para la inclusión laboral en América Latina: estimaciones de riesgo mediante aprendizaje automático ajustadas a la región. *Políticas Sociales*.  
<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/ecd04748-3a6f-4aef-bf9c-9da57fa90717/contentd>
- Galarza, P. (2023). Adopción de Tecnologías de la Información en las PYMEs Ecuatorianas: Factores y Desafíos. *Revista Científica Zambos*, 2(1), 21-40.  
<https://doi.org/10.69484/rcz/v2/n1/36>
- Gómez, J. (2022). La comunicación institucional en los sitios web. *Revista Internacional De Cultura Visual*, 11(2), 2–13. <https://doi.org/10.37467/revvisual.v9.3652>
- González, G. (2022). Automatización y dinámica del mercado laboral en la industria automotriz en México. *Economía: teoría y práctica*, 67-104.  
<https://doi.org/10.24275/etypuam/ne/562022/gonzalez>
- Lahera, A. (2019). Digitalización, robotización, trabajo y vida: cartografías, debates y prácticas. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 37(2), 250-271. <https://doi.org/10.5209/crla.66037>
- Lasén, A. (2019). Lo ordinario digital: digitalización de la vida cotidiana como forma de trabajo. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 37(2), 313-330. <https://doi.org/10.5209/crla.66040>
- Maldonado, V. (2022). El Rol del Talento Humano en la Transformación Digital de las Empresas Ecuatorianas. *Zambos Revista Científica*, 1(2), 34-50.  
<https://doi.org/10.69484/rcz/v1/n2/26>

- Minaya, A., Ruíz, A., Concha, M., & Alva, M. (2024). Gestión del talento humano y satisfacción laboral. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 130-140.  
<https://doi.org/10.35381/r.k.v9i1.3678>
- Nachit, M., & Okar, C. (2020). Digital transformation of Human Resources Management: A Roadmap. *IEEE International Conference on Technology Management*, 1-6.  
<https://ieeexplore.ieee.org/document/9380608>
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Impulsado la Productividad – Una Guía para Organizaciones Empresariales*.  
[https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmstp5/groups/public/%40ed\\_dialogue/%40act\\_emp/documents/publication/wcms\\_759886.pdf](https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmstp5/groups/public/%40ed_dialogue/%40act_emp/documents/publication/wcms_759886.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Impulsado la Productividad – Una Guía para Organizaciones Empresariales*.  
[https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmstp5/groups/public/%40ed\\_dialogue/%40act\\_emp/documents/publication/wcms\\_759886.pdf](https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmstp5/groups/public/%40ed_dialogue/%40act_emp/documents/publication/wcms_759886.pdf)
- Pérez, E. (2024). Transformación Digital en la Gestión de Recursos Humanos. *Global Negotium*.
- Rodríguez, L., Trujillo, G., Egusquiza, M., & López, R. (2021). Revolución industrial 4.0: La brecha digital en Latinoamérica. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 147-162.  
<https://doi.org/10.35381/r.k.v6i11.1219>
- Véjar, D., & Bustos, F. (2024). Transformaciones socio-tecnológicas en el trabajo. Análisis de la producción científica en digitalización, automatización y robotización del trabajo. *Cuhs*, 34(1). <https://doi.org/10.7770/cuhso-v34n1-art680>



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Mildred Michelle Álvarez Álvarez con C.C: # 0931791362 autora del trabajo de titulación: Análisis de la implementación de un sistema automatizado de comunicación entre funcionarios y el área de Recursos Humanos en una empresa de insumos médicos de la ciudad de Guayaquil, previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 12 de mayo de 2025

f. \_\_\_\_\_

Nombre: Mildred Michelle Álvarez Álvarez

C.C: 0931791362



## **REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

### **FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                       |                                    |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----|
| <b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Análisis de la implementación de un sistema automatizado de comunicación entre funcionarios y el área de Recursos Humanos en una empresa de insumos médicos de la ciudad de Guayaquil |                                    |    |
| <b>AUTOR(ES)</b><br>(apellidos/nombres):                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Álvarez Álvarez Mildred Michelle                                                                                                                                                      |                                    |    |
| <b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b><br>(apellidos/nombres):                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Zerda Barreno Elsie Ruth                                                                                                                                                              |                                    |    |
| <b>INSTITUCIÓN:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Universidad Católica de Santiago de Guayaquil                                                                                                                                         |                                    |    |
| <b>UNIDAD/FACULTAD:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Sistema de Posgrado                                                                                                                                                                   |                                    |    |
| <b>MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Maestría en Administración de Empresas                                                                                                                                                |                                    |    |
| <b>GRADO OBTENIDO:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Magíster en Administración de Empresas                                                                                                                                                |                                    |    |
| <b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 12 de mayo de 2025                                                                                                                                                                    | <b>No. DE PÁGINAS:</b>             | 13 |
| <b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Sistemas automatizados en empresas                                                                                                                                                    |                                    |    |
| <b>PALABRAS CLAVES/<br/>KEYWORDS:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Recursos humanos, Gestión empresarial, Transformación digital, Eficiencia organizacional                                                                                              |                                    |    |
| <b>RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                       |                                    |    |
| <p>Como conclusión general, se puede afirmar que la rapidez y el orden que generan estos sistemas no solo ayudan a optimizar recursos, sino que generan una mejor experiencia laboral para los clientes internos de la empresa, lo que permite que estos canalicen sus capacidades en actividades de mayor valor estratégico, lo que a largo plazo da como resultado el crecimiento profesional de los empleados y la organización donde estos trabajan. Cabe recalcar que, según los resultados obtenidos, el sistema de automatización contribuyó a que la compañía mantenga una mejor comunicación con los empleados, dado a que consiguió tener una disminución de procesos los cuales anteriormente solían ser extensos. Por otro lado, el área de Recursos Humanos actualmente maneja información directa con respecto al ausentismo laboral, de esta manera contribuye a la toma de decisiones oportunas.</p> |                                                                                                                                                                                       |                                    |    |
| <b>ADJUNTO PDF:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <input checked="" type="checkbox"/> SI                                                                                                                                                | <input type="checkbox"/> NO        |    |
| <b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Teléfono:</b> +593-982237575                                                                                                                                                       | E-mail: michellealva95@hotmail.com |    |
| <b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>Nombre:</b> María del Carmen Lapo Maza                                                                                                                                             |                                    |    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Teléfono:</b> +593-4-3804600                                                                                                                                                       |                                    |    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>E-mail:</b> <a href="mailto:maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec">maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec</a>                                                                                               |                                    |    |
| <b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                       |                                    |    |
| <b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                       |                                    |    |
| <b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                       |                                    |    |
| <b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                       |                                    |    |