



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**SUBSISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTION DE PROYECTOS**

**TÍTULO**

**Modelo integral para la mejora de la plataforma de servicios académicos estudiantiles en  
la Facultad de Ingeniería de la UCSG**

**AUTORA**

Ing. Fariño Constante Johanna Mirella

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE**  
Magister en Gestión de Proyectos Modalidad: En Línea

**TUTOR(A)**

**Lic. López Domínguez Abelardo, Ph.D**

**Guayaquil, Ecuador**

25 de febrero de 2026



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SUBSISTEMA DE POSGRADO  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE PROYECTOS**

**CERTIFICACIÓN**

Certifico que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por Ing. Ing. Johanna Fariño Constante, como requerimiento parcial para la obtención del Título de: Magister en Gestión de Proyectos

**TUTOR**

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

Lic. Abelardo López Domínguez, Ph.D

**DIRECTOR DEL PROGRAMA**

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

Ing. Nicolas Elías Villavicencio Bermudes, Ph. D.

Guayaquil, 19 de febrero de 2026



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SUBSISTEMA DE POSGRADO  
**MAESTRÍA EN GESTION DE PROYECTOS**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, Ing. Johanna Mirella Fariño Constante

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación “**Modelo Integral para la Mejora de la Plataforma de Servicios Académicos Estudiantiles en la Facultad de Ingeniería de la UCSG**” previa a la obtención del Título de: **Magister en Gestión de Proyectos.**, ha sido desarrollado 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 Trabajo de Titulación referido.

f.

---

Ing. Johanna Mirella Fariño Constante

Guayaquil, 19 de febrero de 2026



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**SUBSISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTION DE PROYECTOS**

### **AUTORIZACIÓN**

Yo, Ing. Johanna Mirella Fariño Constante

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la Institución del Trabajo de Titulación “**Modelo Integral para la Mejora de la Plataforma de Servicios Académicos Estudiantiles en la Facultad de Ingeniería de la UCSG**” cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 19 de febrero de 2026

f.

---

Ing. Johanna Mirella Fariño Constante

## REPORTE COMPILATIO



TUTOR(A)

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

Lic. Abelardo López Domínguez, Ph.D

## **Agradecimiento**

En primer lugar, agradezco a Dios por ser mi guía, mi fortaleza, por darme sabiduría y perseverancia para alcanzar esta meta.

A los docentes de la Maestría gracias por compartir sus conocimientos y experiencias en cada materia impartida que ayudaron a mi crecimiento profesional y personal.

Y de manera muy especial a mi querida Rosita Macías por su apoyo incondicional y por creer en mí y ayudarme en los momentos difíciles, este logro también es parte de ti.

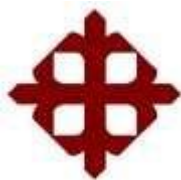
## **Dedicatoria**

A mi mamá, por ser mi guía constante, mi fuerza en los momentos difíciles y mi mayor inspiración para seguir adelante.

Gracias por cada sacrificio silencioso, por los desvelos y por creer en mí incluso cuando yo dudaba, has sido mi refugio en los días difíciles y el impulso que necesitaba para no rendirme, con tu ejemplo me enseñaste el valor del esfuerzo, la perseverancia y la humildad.

Todo lo que soy y todo lo que he logrado ha sido gracias a ti, si hoy alcanzo este meta es porque siempre caminé de tu mano. Este logro también es tuyo.

Con todo mi amor y gratitud eterna.



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**SISTERMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTION DE PROYECTOS**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

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


**Ing. Nicolas Elías Villavicencio Bermudes, Ph. D.**

**TUTOR(A)**

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

**Lic. Abelardo López Domínguez, Ph.D.**

**REVISOR(A)**

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

**Ing. Jesús Ramon Meléndez Rangel, Ph.D.**

## ÍNDICE

Resumen .....	XII
Abstract.....	XIV
Capítulo I. Introducción .....	15
Introducción.....	15
Contexto de la educación superior y la digitalización .....	17
Justificación del estudio.....	17
Planteamiento del problema .....	18
Alcance y delimitación del estudio.....	19
Objetivos Objetivo General .....	20
Objetivos Específicos .....	20
Preguntas de Investigación .....	21
Capítulo II. Revisión de Literatura .....	22
Marco teórico.....	22
2.Transformación Digital en Entornos Universitarios .....	22
Capítulo III. Metodología de la Investigación .....	28
Metodología.....	28
Enfoque Metodológico .....	28
Población y muestra.....	28
Instrumentos de recolección de información .....	29
Encuesta estructurada.....	29
Entrevistas semiestructuradas .....	29
Observación directa no participativa .....	29
Análisis documental.....	30
Diseño de Investigación.....	30
Procedimiento .....	30
Capítulo IV. Análisis y Discusión .....	32

Análisis de la Información.....	32
Resultados de la encuesta aplicada.....	32
Facilidad de uso.....	32
Retroalimentación.....	33
Nivel de satisfacción general.....	33
Consideraciones éticas.....	34
Diagnóstico de la plataforma de servicios académicos estudiantiles Diagnóstico de la situación actual .....	34
Usabilidad de la plataforma.....	35
Claridad de los procesos académicos.....	35
Satisfacción del usuario .....	36
Síntesis del diagnóstico.....	36
Impacto de las deficiencias de la plataforma en el estudiante .....	36
Impacto en la gestión administrativa .....	37
Relación entre experiencia digital y percepción institucional.....	37
Capítulo V. Propuesta del caso de Estudio.....	38
Propuesta .....	38
Principios del modelo integral propuesto .....	38
Enfoque en el valor.....	38
Gestión de los interesados.....	38
Claridad del alcance.....	39
Mejora continua.....	39
Estructura del modelo integral de mejora.....	39
Matriz RACI.....	40
Criterios e indicadores de evaluación del modelo .....	40
Plan preliminar de mejora continua.....	40
Aporte de la propuesta al caso de estudio.....	41
Relación del modelo propuesto con los dominios de desempeño del PMBOK 7 .....	41
Análisis crítico del caso de estudio.....	42

Limitaciones del estudio .....	42
Conclusiones.....	43
Recomendaciones .....	45
Bibliografía .....	46

## **Resumen**

En la vida universitaria actual, los estudiantes no solo esperan recibir clases y cumplir trámites, sino también contar con experiencias digitales claras, rápidas y coherentes. En la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la plataforma académica cumple funciones esenciales; sin embargo, muchos estudiantes de la Facultad de Ingeniería perciben dificultades relacionadas con la navegación, la duplicidad de procesos y la falta de claridad sobre el estado de sus solicitudes. Esta situación coincide con estudios recientes que señalan que la usabilidad y la experiencia del usuario son factores decisivos para la satisfacción y el compromiso académico (Martínez-Prieto, R., & García-Peñalvo, F. J., 2022).

A partir de esta realidad, surge la necesidad de analizar la plataforma desde una mirada más estructurada. En este contexto, la gestión de proyectos aporta orden, planificación y una ruta clara para comprender y organizar procesos complejos. Diversos autores destacan que la aplicación de enfoques de gestión, como la definición del alcance y la identificación de interesados, permite orientar mejoras de manera coherente y sostenible (Project Management Institute., 2021).

El presente estudio tiene como propósito analizar la mejora de la plataforma de servicios académicos estudiantiles de la Facultad de Ingeniería de la UCSG, a partir del diseño conceptual de un modelo integral basado en técnicas de gestión de proyectos. El trabajo contempla un diagnóstico de la situación actual, el análisis de una propuesta de mejora y la definición de lineamientos orientados a fortalecer la experiencia estudiantil.

En síntesis, el estudio permite reflexionar sobre cómo una gestión de proyectos disciplinada y humana puede contribuir a mejorar la experiencia universitaria y la eficiencia institucional. Al final, una plataforma académica bien gestionada no solo facilita trámites, sino que acompaña al estudiante, le brinda claridad y contribuye a una experiencia universitaria más coherente.

**Palabras clave:** Gestión de proyectos; Plataforma académica; Usabilidad; Educación superior.

## **Abstract**

In contemporary university life, students not only expect to attend classes and complete administrative procedures, but also to have clear, fast, and coherent digital experiences. At the Catholic University of Santiago de Guayaquil, the academic platform performs essential functions; however, many students from the Faculty of Engineering perceive difficulties related to navigation, process duplication, and lack of clarity regarding the status of their requests. This situation is consistent with recent studies indicating that usability and user experience are decisive factors for student satisfaction and academic engagement (Martínez-Prieto, R., & García-Peñalvo, F. J., 2022).

From this reality arises the need to analyze the platform from a more structured perspective. In this context, project management provides order, planning, and a clear path to understand and organize complex processes. Various authors highlight that the application of management approaches, such as scope definition and stakeholder identification, helps guide improvements in a coherent and sustainable manner (Project Management Institute, 2021).

The purpose of this study is to analyze the improvement of the student academic services platform of the Faculty of Engineering at UCSG through the conceptual design of an integral model based on project management techniques. The work includes a diagnosis of the current situation, the analysis of an improvement proposal, and the definition of guidelines aimed at strengthening the student experience. In summary, this study reflects on how disciplined and human-centered project management can contribute to enhancing the university experience and institutional efficiency. Ultimately, a well-managed academic platform not only facilitates procedures, but also supports students, provides clarity, and contributes to a more coherent university experience.

**Keywords:** Project management; Academic platform; Usability; Higher education.

## **Capítulo I. Introducción**

### **Introducción**

En la dinámica universitaria actual, la experiencia digital del estudiante se ha convertido en un componente esencial del acompañamiento académico. Las plataformas institucionales ya no son simples espacios de consulta, se han transformado en el puente principal entre el estudiante y la universidad. Sin embargo, cuando ese puente no es claro, es lento o está fragmentado, la experiencia académica empieza a deteriorarse. En la Facultad de Ingeniería de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (UCSG), muchos estudiantes utilizan diariamente la plataforma de servicios en línea, pero no siempre encuentran procesos intuitivos, tiempos de respuesta ágiles o información presentada de manera comprensible. Esta percepción coincide con hallazgos recientes que señalan que la usabilidad y la claridad de los sistemas digitales influyen directamente en la satisfacción estudiantil y en su rendimiento académico (Martínez-Prieto, R., & García-Peñalvo, F. J., 2022)

Ante esta realidad, surge la necesidad de repensar la plataforma académica desde un enfoque más integral, ordenado y alineado a las necesidades reales de los estudiantes. Aquí es donde la Gestión de Proyectos se vuelve una herramienta indispensable. En efecto, aplicar principios como la definición del alcance, la identificación de interesados, el análisis de riesgos y la evaluación de valor permite convertir un problema difuso en un proyecto estructurado con metas claras, responsables definidos y criterios objetivos de éxito (Project Management Institute (PMI). , 2021). Puede ser la verdad, cuando se gestiona bien un proyecto, todo empieza a tener más sentido y el camino se vuelve más transitable.

En la actualidad, la digitalización en las universidades se ha convertido en un factor estratégico para el desarrollo institucional y la calidad del servicio educativo. La incorporación de tecnologías digitales no solo responde a avances técnicos, sino también a nuevas dinámicas sociales y académicas que exigen inmediatez, accesibilidad y transparencia en la gestión de la información. Las instituciones de educación superior que integran de manera efectiva sistemas

digitales logran optimizar procesos administrativos, mejorar la comunicación con los estudiantes y fortalecer su competitividad en entornos cada vez más globalizados.

El impacto de las plataformas digitales en los estudiantes es significativo, ya que estas herramientas influyen directamente en su experiencia académica diaria. Una plataforma clara y funcional puede facilitar la gestión de trámites, reducir tiempos de espera y generar confianza en la institución; mientras que sistemas poco intuitivos o fragmentados pueden provocar frustración, desmotivación e incluso afectar la percepción de calidad educativa. En este sentido, la experiencia digital se convierte en un componente esencial del acompañamiento universitario y en un elemento que incide en la satisfacción y permanencia estudiantil.

En el contexto de Ecuador y de América Latina, el proceso de digitalización universitaria ha avanzado de manera progresiva, aunque con ritmos y niveles de madurez distintos entre instituciones. Muchas universidades han incorporado plataformas académicas y sistemas en línea como respuesta a la necesidad de modernizar sus servicios y atender a una población estudiantil cada vez más conectada. Sin embargo, aún persisten desafíos relacionados con la usabilidad, la integración de procesos y la adaptación cultural al cambio tecnológico. Este panorama evidencia la importancia de analizar y fortalecer los entornos digitales universitarios no solo desde la tecnología, sino también desde la gestión y la experiencia del usuario.

Este estudio plantea el diseño de un Modelo Integral para la Mejora de la Plataforma de Servicios Académicos Estudiantiles en la Facultad de Ingeniería de la UCSG, con la intención de optimizar procesos, mejorar la usabilidad y elevar el nivel de satisfacción de los estudiantes. El trabajo parte de un diagnóstico inicial visual que se identificó fallas, limitaciones y oportunidades, y continúa con el diseño de una propuesta basada en herramientas estructuradas de planificación y control alineadas a gestión de proyectos. Finalmente, se desarrolla una prueba piloto que permite evaluar el impacto real del modelo propuesto, tal como lo recomiendan las

metodologías contemporáneas orientadas al valor, la iteración y la mejora continua (Highsmith, 2009)

Más allá de proponer la modernización de una plataforma, el propósito de este estudio es analizar cómo un enfoque disciplinado y humano de gestión puede transformar la experiencia universitaria mediante la aplicación de herramientas de gestión de proyectos. Al final, una herramienta digital eficiente no solo agiliza un trámite; acompaña al estudiante, le brinda claridad, reduce su nivel de estrés y mejora su relación con la institución. Ese acompañamiento, creo, es parte del valor que toda universidad debería aspirar a ofrecer.

### **Contexto de la educación superior y la digitalización**

En los últimos años, las instituciones de educación superior han experimentado un proceso acelerado de digitalización de sus servicios académicos y administrativos. Este proceso no solo responde a avances tecnológicos, sino también a nuevas expectativas por parte de los estudiantes, quienes demandan sistemas más claros, accesibles y eficientes para gestionar su vida universitaria. En este contexto, las plataformas académicas se han convertido en un componente estratégico para la calidad del servicio educativo, al influir directamente en la percepción institucional, la satisfacción estudiantil y la continuidad académica.

En universidades como la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, donde la formación profesional se articula con valores institucionales y excelencia académica, la eficiencia de los sistemas digitales adquiere un papel aún más relevante. La plataforma de servicios académicos no solo cumple una función operativa, sino que actúa como un canal permanente de interacción entre el estudiante y la institución.

### **Justificación del estudio**

Desde una perspectiva académica y organizacional, resulta pertinente analizar la plataforma de servicios académicos estudiantiles como un proceso susceptible de mejora, considerando que su funcionamiento impacta de manera directa en la experiencia del estudiante

y en la eficiencia de la gestión institucional. Abordar esta problemática desde la gestión de proyectos permite estructurar el análisis, ordenar los procesos involucrados y proponer soluciones fundamentadas en principios de planificación, seguimiento y evaluación.

Este estudio se justifica porque contribuye a generar conocimiento aplicado sobre cómo las herramientas de la gestión de proyectos pueden emplearse en entornos universitarios para analizar y mejorar procesos digitales, aportando una visión integradora que combina tecnología, organización y experiencia del usuario. Asimismo, los resultados del estudio pueden servir como referencia para futuras iniciativas de mejora en otras facultades o instituciones de educación superior con contextos similares.

### **Planteamiento del problema**

En los últimos ciclos académicos, la Facultad de Ingeniería de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil ha evidenciado un aumento significativo en el uso de la plataforma de servicios en línea académicos por parte de los estudiantes. Esta herramienta se ha convertido en el medio principal para realizar trámites, acceder a información académica y comunicarse con la institución. Sin embargo, a pesar de su importancia, la plataforma presenta limitaciones que afectan directamente la experiencia del usuario. Entre las dificultades más frecuentes se encuentran la falta de claridad en los procesos, la duplicidad de pasos para completar un mismo trámite, la escasa retroalimentación sobre el estado de las solicitudes y una navegación que muchos estudiantes describen como poco intuitiva.

Estas problemáticas no son menores. Varios estudios señalan que cuando las plataformas digitales no ofrecen claridad ni simplicidad en su uso, los niveles de frustración y estrés aumentan entre los estudiantes, afectando incluso su rendimiento académico y su percepción de la calidad institucional (Martínez-Prieto, R., & García-Peñalvo, F. J., 2022). En el caso de la Facultad de Ingeniería, estas dificultades se reflejan en consultas reiteradas, retrasos en procesos administrativos y una sensación generalizada de ineficiencia.

Ante este escenario, surge una pregunta inevitable: ¿cómo puede una facultad que forma profesionales en ingeniería y tecnología mantener una plataforma que no está alineada con los estándares actuales de usabilidad y experiencia de usuario? La respuesta no pasa únicamente por cambiar la plataforma, sino por abordarla como un proyecto estructurado, con objetivos claros, un alcance definido, análisis de riesgos y una gestión adecuada de los interesados. Como señalan los principales referentes en la disciplina, un proyecto bien gestionado permite transformar problemas complejos en soluciones sostenibles y orientadas al valor (Project Management Institute, 2021)

En este contexto, el problema central de este estudio se define como: la necesidad de mejorar la plataforma de servicios académicos estudiantiles de la Facultad de Ingeniería de la UCSG, debido a sus limitaciones de usabilidad, claridad y eficiencia, las cuales afectan la satisfacción de los estudiantes y dificultan una gestión académica ágil y coherente.

La ausencia de un modelo integral que estructure la mejora de la plataforma desde la perspectiva de la gestión de proyectos ha contribuido a que estas dificultades persistan. Se requiere un enfoque que no solo modernice la herramienta, sino que incorpore prácticas de planificación, control y evaluación que permitan asegurar su sostenibilidad y su impacto positivo en la comunidad estudiantil.

En suma, el problema no es únicamente tecnológico, sino organizacional y de gestión. Y, como en muchos otros casos, la solución demanda un enfoque disciplinado que permita ordenar el proceso, involucrar a los actores adecuados y entregar un resultado que verdaderamente responda a las necesidades de los estudiantes. Creo que ahí está el verdadero reto y también la oportunidad.

### **Alcance y delimitación del estudio**

El presente estudio se circunscribe al análisis de la plataforma de servicios académicos estudiantiles de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil,

considerando su uso desde la perspectiva de los estudiantes y los procesos académicos asociados. El trabajo no contempla el desarrollo técnico ni la implementación de una nueva plataforma, sino el análisis de la situación actual y el diseño conceptual de un modelo integral de mejora basado en técnicas de gestión de proyectos.

De esta manera, el estudio se enfoca en aspectos relacionados con la usabilidad, la claridad de los procesos y la satisfacción estudiantil, sin abordar componentes tecnológicos específicos como programación o arquitectura de sistemas, los cuales quedan fuera del alcance del presente trabajo.

### **Objetivos Objetivo General**

Analizar la mejora de la plataforma de servicios académicos estudiantiles de la Facultad de Ingeniería de la UCSG, a partir del diseño de un modelo integral basado en técnicas estructuradas de planificación, seguimiento y evaluación, orientado a la optimización de procesos, la usabilidad y la satisfacción estudiantil.

### **Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual de la plataforma de servicios académicos, identificando problemas de usabilidad, claridad y satisfacción estudiantil.
- Identificar los procesos académicos críticos que requieren optimización o rediseño para mejorar la experiencia digital del estudiante.
- Analizar una propuesta de mejora integral basada en técnicas de gestión de proyectos, orientada a la planificación y organización de los procesos académicos.
- Analizar los criterios, indicadores y lineamientos que permitirían evaluar la efectividad del modelo de mejora propuesto.
- Examinar los elementos que podrían conformar un plan preliminar de mejora continua para el fortalecimiento futuro de la plataforma.

### **Preguntas de Investigación**

¿Cuál es el estado actual de la plataforma de servicios académicos estudiantiles en términos de usabilidad, claridad y satisfacción del usuario?

¿Qué procesos académicos requieren optimización o rediseño para mejorar la experiencia digital del estudiante?

¿Cómo puede analizarse un modelo integral de mejora, basado en técnicas de gestión de proyectos, aplicado a la plataforma de servicios académicos estudiantiles?

¿Qué lineamientos, indicadores y criterios deben considerarse para evaluar el modelo propuesto?

¿Qué elementos podrían incorporarse en un plan preliminar de mejora continua que contribuya a la sostenibilidad del modelo en el tiempo?

## **Capítulo II. Revisión de Literatura**

### **Marco teórico**

#### **1. Plataformas Académicas y Experiencia del Usuario en Educación Superior**

En el contexto universitario actual, las plataformas digitales se han convertido en herramientas esenciales para la gestión académica, permitiendo a los estudiantes acceder a notas, trámites, certificados, matrículas y diversos servicios en línea. La literatura sostiene que la efectividad de estas plataformas está directamente relacionada con su usabilidad, accesibilidad y claridad, factores que influyen en la satisfacción del estudiante y en su compromiso académico (Martínez-Prieto, R., & García-Peñalvo, F. J., 2022).

La experiencia del usuario es un concepto clave en este ámbito. Nielsen (2020) señala que un sistema usable es aquel que el usuario puede comprender de forma intuitiva, sin esfuerzo excesivo y con retroalimentación clara. Cuando las plataformas presentan problemas de navegación, procesos redundantes o poca transparencia, generan frustración y aumentan la carga cognitiva del estudiante, lo cual afecta su percepción de la calidad institucional (Area-Moreira, M., & Adell, J., 2021)

En síntesis, mejorar una plataforma académica no significa solo actualizar interfaces, sino comprender cómo el estudiante interactúa con ella, qué percibe, qué necesita y qué obstáculos encuentra.

#### **2. Transformación Digital en Entornos Universitarios**

La transformación digital no implica únicamente incorporar tecnología, sino rediseñar procesos, roles y flujos de trabajo para generar valor institucional. Cabero-Almenara y Llorente-Cejudo (2020) indican que la digitalización eficaz ocurre cuando existe una articulación entre infraestructura tecnológica, procesos organizacionales y competencias digitales del personal.

En las universidades, esta transformación se orienta a:

- mejorar la eficiencia administrativa,
- facilitar el acceso a información,
- reducir tiempos de respuesta,
- y ofrecer experiencias educativas coherentes con las demandas contemporáneas (Area-Moreira, M., & Adell, J., 2021).

En este caso de estudio, la plataforma académica de la UCSG se analiza como un proceso susceptible de transformación organizacional, más que únicamente tecnológica, mediante un modelo integral guiado por técnicas de gestión de proyectos. Desde esta perspectiva, la gestión de proyectos resulta clave porque permite estructurar problemas complejos, definir alcances claros, identificar a los actores involucrados y orientar las decisiones hacia la generación de valor. Diversos enfoques contemporáneos sostienen que los procesos digitales en entornos universitarios requieren planificación, seguimiento y evaluación sistemática para evitar soluciones fragmentadas o poco sostenibles (Project Management Institute., 2021).

En ese sentido, aplicar principios de la gestión de proyectos a la mejora de una plataforma académica no solo contribuye a ordenar los procesos administrativos, sino que facilita una visión integral centrada en el usuario, en la mejora continua y en la toma de decisiones informadas. Creo que esta mirada es especialmente relevante en instituciones de educación superior, donde los sistemas digitales influyen directamente en la experiencia del estudiante y en la eficiencia institucional.

### **3. Gestión de Proyectos como Enfoque para el Diseño de Soluciones**

La Gestión de Proyectos ofrece un marco estructurado para analizar, planificar y diseñar mejoras organizacionales. El PMBOK 7ª edición propone trabajar desde principios y dominios de desempeño, más que desde procesos rígidos, destacando el valor, la colaboración, la adaptabilidad y la evaluación continua (Project Management Institute., 2021).

En particular, los siguientes principios son relevantes para este estudio de caso:

#### **Comprensión del valor**

El proyecto debe generar beneficios visibles para los estudiantes: claridad, rapidez y menos trámites innecesarios.

#### **Gestión de los interesados (stakeholders)**

Identificar actores clave estudiantes, coordinaciones, autoridades y comprender sus necesidades es fundamental para diseñar una plataforma funcional (Kerzner, 2022)

#### **Claridad del alcance**

Definir qué se pretende mejorar, qué procesos se optimizarán y qué criterios de calidad debe cumplir el modelo.

#### **Adaptación y mejora continua**

El diseño del modelo debe permitir ajustes futuros, tal como recomiendan enfoques ágiles (Highsmith, 2009)

La disciplina aporta, entonces, un conjunto de técnicas para transformar un problema complejo en una propuesta clara, ordenada y medible.

### **4. Modelos Integrales para la Mejora de Procesos**

Los modelos integrales de mejora combinan análisis, diseño y evaluación de procesos con el propósito de optimizar flujos de trabajo y experiencia de usuario. Serrador y Pinto (2015)

destacan que los proyectos exitosos integran:

- diagnóstico estructurado,
- identificación de debilidades,
- visualización de procesos críticos,
- diseño de soluciones centradas en el usuario,
- y mecanismos de medición del desempeño.

En el caso de una plataforma académica, un modelo integral permite organizar la información, alinear los procesos administrativos con las necesidades del estudiante y definir criterios claros para evaluar la eficacia de la solución propuesta.

## **5. El Estudio de Caso como Enfoque Metodológico**

El estudio de caso es una estrategia útil cuando se requiere comprender un fenómeno específico dentro de un contexto real. Yin (2019) explica que esta metodología permite analizar situaciones complejas donde intervienen múltiples actores, variables y procesos, lo que la hace adecuada para examinar plataformas académicas y su funcionamiento institucional.

Este enfoque permite:

- observar la situación actual,
- identificar problemas reales,
- analizar la interacción entre usuarios y sistema,
- y diseñar soluciones contextualizadas y aplicables al entorno estudiado.

En este trabajo, el estudio de caso facilita comprender cómo los estudiantes utilizan la plataforma, qué áreas representan un obstáculo y qué mejoras son necesarias.

## **6. Gestión de Procesos Administrativos en Universidades**

La gestión de procesos administrativos en las instituciones de educación superior constituye

un elemento fundamental para garantizar la eficiencia organizacional y la calidad del servicio académico. Los procesos administrativos universitarios abarcan actividades relacionadas con matrícula, homologaciones, certificaciones, solicitudes académicas, control de notas y seguimiento estudiantil, entre otros. Cuando estos procesos carecen de estructura, claridad o estandarización, se generan retrasos, duplicidad de tareas y una mayor carga operativa tanto para el personal administrativo como para los estudiantes.

Diversos estudios recientes destacan que la optimización de los procesos administrativos mediante herramientas de gestión permite reducir tiempos de respuesta, mejorar la comunicación interna y fortalecer la transparencia institucional (Serrador, P., & Pinto, J. K., 2015). En este sentido, la aplicación de metodologías de gestión de proyectos contribuye a organizar flujos de trabajo, definir responsabilidades claras y establecer indicadores de desempeño que faciliten la evaluación continua de los servicios ofrecidos.

Asimismo, la digitalización de los procesos administrativos ha transformado la forma en que las universidades interactúan con su comunidad estudiantil. No obstante, la incorporación de plataformas tecnológicas por sí sola no garantiza eficiencia; resulta necesario acompañar estos cambios con planificación estratégica, capacitación del personal y revisión periódica de los procedimientos (Kerzner, 2022). Desde esta perspectiva, la gestión de procesos administrativos no debe entenderse únicamente como una función operativa, sino como una estrategia institucional orientada a la mejora continua y a la generación de valor para el estudiante.

## **7. Satisfacción del Usuario en Plataformas Digitales**

La satisfacción del usuario en entornos digitales universitarios se ha consolidado como un indicador clave de la calidad del servicio educativo. Las plataformas académicas no solo cumplen funciones administrativas, sino que representan un canal permanente de interacción entre el estudiante y la institución. Por esta razón, su diseño, claridad y facilidad de uso influyen directamente en la percepción de eficiencia, confianza y acompañamiento institucional.

Investigaciones recientes señalan que la usabilidad, la accesibilidad y la experiencia del usuario son factores determinantes en la valoración que los estudiantes realizan de los servicios digitales universitarios (Martínez-Prieto, R., & García-Peñalvo, F. J., 2022). Una plataforma que presenta procesos intuitivos, retroalimentación clara y navegación sencilla tiende a generar mayor satisfacción y compromiso académico, mientras que sistemas confusos o fragmentados incrementan la frustración y la desmotivación.

En el contexto de la educación superior, la satisfacción del usuario también se relaciona con la permanencia estudiantil y la reputación institucional. Estudios desarrollados en universidades latinoamericanas evidencian que la calidad de los servicios digitales impacta en la percepción global que el estudiante tiene de su universidad, influyendo incluso en su recomendación hacia terceros (Cabero-Almenara, J., & Llorente-Cejudo, C., 2020).

Por tanto, analizar la satisfacción del usuario en plataformas digitales no implica únicamente evaluar aspectos técnicos, sino comprender la experiencia integral del estudiante, sus expectativas, sus necesidades de información y su interacción cotidiana con los sistemas institucionales. Esta visión permite identificar oportunidades de mejora orientadas no solo a la eficiencia operativa, sino también al fortalecimiento del vínculo entre el estudiante y la universidad.

En conjunto, estos enfoques evidencian la importancia de analizar plataformas académicas desde una perspectiva integral que articule tecnología, gestión y experiencia del usuario

## **Capítulo III. Metodología de la Investigación**

### **Metodología**

#### **Enfoque Metodológico**

El presente estudio adopta un enfoque cualitativo con apoyo descriptivo, orientado a comprender en profundidad la experiencia actual de los estudiantes con la plataforma de servicios académicos y a diseñar un modelo integral de mejora basado en principios de gestión de proyectos. Este enfoque permite analizar percepciones, necesidades, problemas operativos y elementos contextuales que influyen en el uso de la plataforma.

Según Creswell (2018), cuando se busca comprender fenómenos en su contexto real, explorar significados y obtener información directa de los usuarios, los métodos cualitativos resultan especialmente pertinentes. En este caso, entender la experiencia estudiantil y los procesos administrativos requiere una mirada interpretativa, flexible y contextualizada.

#### **Población y muestra**

La población estuvo conformada por 170 estudiantes activos de la Facultad de Ingeniería durante el período académico analizado.

Para el desarrollo del estudio se seleccionó una muestra intencional de 28 estudiantes, priorizando aquellos con experiencia directa y reciente en el uso de la plataforma de servicios académicos. Esta selección respondió a criterios de accesibilidad, disposición a participar y experiencia comprobable en la realización de trámites digitales.

La muestra representa el 16.5% de la población total, proporción considerada suficiente para un estudio de caso con enfoque cualitativo-descriptivo. Dado que el objetivo no fue realizar inferencias estadísticas generales, sino comprender en profundidad la experiencia de uso dentro del contexto específico de la Facultad, el tamaño de la muestra permitió identificar patrones recurrentes y percepciones consistentes, en coherencia con lo señalado por Yin (2019) respecto a estudios de caso.

## **Instrumentos de recolección de información**

Para la obtención de datos se utilizaron los siguientes instrumentos:

### **Encuesta estructurada**

Aplicada a 28 estudiantes de la Facultad de Ingeniería, con el propósito de identificar percepciones relacionadas con facilidad de uso, claridad de procesos, retroalimentación y nivel de satisfacción.

### **Entrevistas semiestructuradas**

Se realizaron 3 entrevistas a personal administrativo vinculado directamente con la gestión de trámites académicos, permitiendo identificar dificultades operativas y procesos recurrentes de retrabajo.

### **Observación directa no participativa**

Se efectuaron 6 registros de observación durante la realización de trámites académicos específicos (matrícula, certificados, homologaciones), registrando tiempos aproximados, número de pasos y dificultades observadas.

## **Análisis documental**

Revisión de instructivos, normativas internas y procedimientos académicos relacionados con el uso de la plataforma.

## **Diseño de Investigación**

Se utiliza un diseño de estudio de caso, adecuado para analizar una situación específica dentro de un entorno real, tal como lo señala Yin (2019). Este diseño permite examinar:

- El funcionamiento actual de la plataforma,
- Los procesos administrativos asociados,
- La interacción estudiante y el sistema,
- y las percepciones de los usuarios.

El estudio de caso se centra exclusivamente en la Facultad de Ingeniería de la UCSG, permitiendo analizar los elementos propios de este contexto institucional.

## **Procedimiento**

El desarrollo del estudio se realizó de manera secuencial, siguiendo una lógica coherente con el enfoque de estudio de caso. En una primera etapa, se efectuó una revisión teórica y documental orientada a comprender los conceptos fundamentales relacionados con plataformas académicas, experiencia del usuario y gestión de proyectos.

Posteriormente, se llevó a cabo el diagnóstico de la situación actual de la plataforma de servicios académicos estudiantiles de la Facultad de Ingeniería, a partir del análisis de documentos institucionales, la observación del uso de la plataforma y la recopilación de percepciones de los usuarios. Esta fase permitió identificar problemas recurrentes, limitaciones operativas y oportunidades de mejora.

En una tercera etapa, se procedió al análisis de la información recopilada, vinculando los hallazgos del diagnóstico con los principios y técnicas de la gestión de proyectos. A partir de este análisis, se estructuró una propuesta conceptual de modelo integral de mejora, orientada a la optimización de procesos, la usabilidad y la experiencia del estudiante.

Finalmente, se formularon lineamientos y criterios que permiten evaluar el modelo propuesto y orientar futuras acciones de mejora continua, manteniendo coherencia con el enfoque cualitativo y los objetivos del estudio.

La información recopilada mediante los diferentes instrumentos fue organizada y clasificada en categorías relacionadas con usabilidad, claridad de procesos y satisfacción del usuario. Posteriormente, se realizó un análisis comparativo entre las percepciones de los estudiantes y la información documental institucional, permitiendo identificar coincidencias, divergencias y patrones recurrentes.

Este proceso facilitó la elaboración de la síntesis diagnóstica, la cual sirvió como base para el diseño del modelo integral de mejora propuesto. El análisis se desarrolló bajo un enfoque interpretativo, priorizando la comprensión de la experiencia del usuario y la identificación de oportunidades de optimización de los procesos académicos digitales.

## **Capítulo IV. Análisis y Discusión**

### **Análisis de la Información**

El análisis de la información se realizó mediante un enfoque interpretativo, propio de los estudios cualitativos, orientado a identificar patrones, categorías y relaciones entre los datos recopilados. La información obtenida a través de las diferentes técnicas fue organizada y contrastada, permitiendo una comprensión integral del fenómeno estudiado.

Los datos fueron analizados considerando las dimensiones de usabilidad, claridad de los procesos y satisfacción estudiantil, las cuales se vincularon con los principios de la gestión de proyectos, como la generación de valor, la gestión de los interesados y la mejora continua. Este proceso permitió no solo describir la situación actual de la plataforma, sino también interpretar sus implicaciones en la experiencia del estudiante y en la eficiencia institucional.

### **Resultados de la encuesta aplicada**

La encuesta fue aplicada a 28 estudiantes de una población total de 170 estudiantes activos de la Facultad de Ingeniería, lo que representa el 16,5% del universo estudiantil. La selección fue intencional, priorizando estudiantes con experiencia reciente en el uso de la plataforma académica.

Aunque el estudio no tiene carácter probabilístico ni busca generalización estadística, el tamaño de muestra permitió identificar patrones consistentes dentro del contexto analizado.

### **Facilidad de uso**

En relación con la facilidad de uso:

20 estudiantes (71%) calificaron la plataforma como “regular” o “difícil”. 8 estudiantes (29%)

la consideraron “fácil” o “muy fácil”.

Este resultado evidencia que más de dos tercios de los encuestados experimentan dificultades en la navegación o ejecución de trámites. Desde la perspectiva de la experiencia del usuario, cuando la mayoría percibe complejidad en un sistema, se configura una necesidad clara de rediseño de procesos.

### **Retroalimentación**

Respecto a la retroalimentación sobre el estado de las solicitudes:

- 22 estudiantes (79%) manifestaron que no reciben información clara de manera constante.
- 6 estudiantes (21%) indicaron recibir información clara.

Este hallazgo es significativo, ya que la falta de retroalimentación genera incertidumbre, repetición de consultas y percepción de desorganización institucional.

### **Nivel de satisfacción general**

En cuanto al nivel de satisfacción:

- 17 estudiantes (61%) se ubicaron entre posiciones neutrales o de insatisfacción.
- 11 estudiantes (39%) manifestaron satisfacción.

Si bien la plataforma cumple su función operativa básica, los datos reflejan que no logra generar una experiencia digital plenamente satisfactoria para la mayoría de los usuarios encuestados.

### **Resultados principales de la encuesta (n=28)**

<b>Dimensión</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Impacto identificado</b>
Plataforma regular o difícil	20	71%	Dificultad en navegación
No recibe retroalimentación clara	22	79%	Incertidumbre y consultas

Neutral o insatisfecho	17	61%	Experiencia digital limitada
------------------------	----	-----	------------------------------

**Tabla 1 Resultados principales de la encuesta**

Si bien la muestra no es probabilística y responde a un diseño intencional propio del estudio de caso, los resultados obtenidos permiten identificar tendencias consistentes dentro del grupo analizado. El propósito no es realizar inferencias estadísticas generales, sino comprender patrones de experiencia que sustenten el modelo conceptual de mejora propuesto.

La coincidencia entre baja percepción de facilidad (71%), ausencia de retroalimentación clara (79%) y nivel intermedio de satisfacción (61%) sugiere que las dificultades de usabilidad influyen directamente en la experiencia global del estudiante.

### **Consideraciones éticas**

El desarrollo del presente estudio respetó los principios éticos fundamentales de la investigación académica. La información recopilada fue utilizada exclusivamente con fines académicos, garantizando la confidencialidad y el anonimato de los participantes.

Asimismo, se procuró que la interpretación de los datos se realizara de manera objetiva y responsable, evitando sesgos y respetando las opiniones y experiencias de los actores involucrados. El estudio no implicó riesgos para los participantes ni afectó el normal desarrollo de los procesos académicos de la institución.

### **Diagnóstico de la plataforma de servicios académicos estudiantiles Diagnóstico de la situación actual**

El diagnóstico de la plataforma de servicios académicos estudiantiles de la Facultad de Ingeniería de la UCSG se realizó a partir del análisis documental, la observación del uso de la plataforma y la recopilación de percepciones de los estudiantes y personal administrativo. Este diagnóstico permitió identificar patrones recurrentes relacionados con la usabilidad, la claridad de los procesos y la experiencia general del usuario.

De manera general, se evidencia que la plataforma cumple con su función operativa básica; sin embargo, presenta limitaciones que afectan la eficiencia de los procesos académicos y la satisfacción de los usuarios. Estas limitaciones no responden únicamente a aspectos tecnológicos, sino también a la forma en que los procesos están estructurados, comunicados y gestionados.

### **Usabilidad de la plataforma**

Desde la perspectiva de la usabilidad, se observa que la navegación dentro de la plataforma no siempre resulta intuitiva para los estudiantes. Algunos trámites requieren múltiples pasos que no están claramente explicados, lo que genera confusión y errores frecuentes durante su ejecución. Además, la disposición de la información no sigue una lógica homogénea, lo que obliga al usuario a invertir tiempo adicional para localizar opciones o completar procesos.

La falta de retroalimentación inmediata sobre el estado de los trámites constituye otro aspecto relevante. En varios casos, los estudiantes desconocen si una solicitud fue correctamente enviada, aprobada o se encuentra en revisión, lo que incrementa la incertidumbre y la necesidad de realizar consultas adicionales a las dependencias administrativas.

### **Claridad de los procesos académicos**

En cuanto a la claridad de los procesos, el diagnóstico revela la existencia de procedimientos que no están suficientemente explicados dentro de la plataforma. La información disponible suele ser limitada o poco detallada, lo que provoca interpretaciones erróneas y retrabajo por parte de los usuarios.

Asimismo, se identifican procesos que presentan duplicidad de pasos o solicitudes de información que el estudiante ya ha proporcionado previamente en otros trámites. Esta situación no solo afecta la experiencia del usuario, sino que también incrementa la carga operativa del personal administrativo.

## **Satisfacción del usuario**

La satisfacción estudiantil se ve directamente impactada por las dificultades mencionadas. A partir de las percepciones recogidas, se evidencia que los estudiantes asocian la plataforma con procesos lentos, poco claros y, en algunos casos, estresantes. Esta percepción genera una experiencia digital negativa que influye en la valoración general del servicio académico.

No obstante, también se reconoce que los estudiantes valoran positivamente la existencia de una plataforma digital que centraliza los trámites académicos, lo que indica que el problema no radica en la herramienta en sí, sino en la forma en que los procesos están diseñados y gestionados.

## **Síntesis del diagnóstico**

En síntesis, el diagnóstico evidencia que la plataforma de servicios académicos estudiantiles presenta oportunidades claras de mejora relacionadas con:

- La simplificación y estandarización de los procesos académicos.
- La mejora de la usabilidad y navegación del sistema.
- El fortalecimiento de la comunicación y retroalimentación hacia el usuario.
- La alineación de los procesos digitales con las necesidades reales de los estudiantes.

Estos hallazgos justifican la necesidad de analizar la plataforma desde un enfoque estructurado de gestión de proyectos, que permita ordenar los procesos, definir responsabilidades y orientar las mejoras hacia la generación de valor para la comunidad universitaria.

## **Impacto de las deficiencias de la plataforma en el estudiante**

Las limitaciones identificadas en la plataforma de servicios académicos no solo afectan la ejecución de trámites, sino que inciden directamente en la experiencia emocional y académica

del estudiante. La falta de claridad en los procesos y la incertidumbre respecto al estado de las solicitudes generan ansiedad, frustración y desconfianza hacia el sistema institucional.

En el contexto universitario, donde los estudiantes enfrentan cargas académicas, evaluaciones constantes y exigencias administrativas, una plataforma poco intuitiva se convierte en un factor adicional de estrés. Esta situación puede afectar la percepción del acompañamiento institucional y debilitar el vínculo entre el estudiante y la universidad, especialmente en etapas críticas como matrícula, homologaciones o solicitudes académicas especiales.

### **Impacto en la gestión administrativa**

Desde la perspectiva administrativa, las deficiencias de la plataforma generan un aumento en las consultas presenciales y virtuales, así como la repetición de trámites que podrían resolverse de forma autónoma por el estudiante. Esta situación incrementa la carga operativa del personal administrativo y limita la eficiencia de los procesos académicos.

La ausencia de procesos claramente definidos y estandarizados dificulta además el seguimiento de las solicitudes, lo que puede derivar en retrasos, reprocesos y pérdida de información relevante. En este sentido, la problemática no solo afecta al usuario final, sino también a la capacidad institucional para gestionar sus recursos de manera óptima.

### **Relación entre experiencia digital y percepción institucional**

La experiencia digital del estudiante se ha convertido en un elemento clave de la percepción institucional. Una plataforma clara, eficiente y confiable transmite una imagen de orden, organización y compromiso con la calidad del servicio educativo. Por el contrario, sistemas fragmentados o poco intuitivos pueden generar una percepción negativa que trasciende el ámbito administrativo y afecta la valoración global de la institución.

En este contexto, la mejora de la plataforma académica debe entenderse como una acción estratégica que impacta tanto en la satisfacción estudiantil como en la reputación institucional.

## **Capítulo V. Propuesta del caso de Estudio**

### **Propuesta**

#### **Enfoque general de la propuesta**

La propuesta del presente estudio consiste en el diseño de un modelo integral de mejora para la plataforma de servicios académicos estudiantiles de la Facultad de Ingeniería de la UCSG, basado en principios y técnicas de la gestión de proyectos. Este modelo se plantea como una herramienta conceptual orientada a analizar, ordenar y mejorar los procesos académicos, sin implicar su implementación inmediata.

El modelo adopta una visión centrada en el usuario, reconociendo que la experiencia del estudiante debe ser un eje fundamental en el diseño y gestión de los procesos digitales universitarios.

#### **Principios del modelo integral propuesto**

El modelo integral se sustenta en los siguientes principios de la gestión de proyectos, alineados con el PMBOK 7ª edición:

#### **Enfoque en el valor**

La mejora de la plataforma debe generar valor tangible para los estudiantes, expresado en mayor claridad de los procesos, reducción de tiempos y disminución del estrés asociado a los trámites académicos.

#### **Gestión de los interesados**

El modelo reconoce la importancia de identificar y considerar a los principales interesados del proceso, entre ellos estudiantes, personal administrativo, coordinaciones académicas y autoridades, cuyas necesidades y expectativas influyen directamente en la efectividad de la plataforma.

## **Claridad del alcance**

La propuesta plantea la necesidad de definir con precisión qué procesos académicos serán analizados y mejorados, evitando soluciones fragmentadas o poco sostenibles.

## **Mejora continua**

El modelo está diseñado para permitir ajustes y actualizaciones futuras, promoviendo una cultura de evaluación y mejora continua en la gestión de los servicios académicos.

## **Estructura del modelo integral de mejora**

El modelo integral propuesto se organiza en cuatro fases principales:

### **Fase 1: Diagnóstico estructurado**

Análisis detallado de los procesos académicos existentes, identificación de problemas de usabilidad, duplicidades y puntos críticos en la experiencia del usuario.

### **Fase 2: Planificación de la mejora**

Definición de objetivos de mejora, priorización de procesos críticos y establecimiento de criterios de éxito, alineados con principios de gestión de proyectos.

### **Fase 3: Diseño de soluciones**

Diseño conceptual de mejoras en los procesos académicos y en la interacción usuario y plataforma, considerando simplicidad, claridad y coherencia.

### **Fase 4: Evaluación y retroalimentación**

Definición de indicadores y mecanismos de seguimiento que permitan evaluar la efectividad del modelo y orientar acciones futuras de mejora continua.

## Matriz RACI

Fase	Estudiantes	Personal Adm.	Dirección	TI
Diagnóstico	C	R	A	C
Planificación	C	R	A	C
Diseño	C	C	A	R
Evaluación	C	R	A	C

**Tabla 2 Matriz preliminar de responsabilidades (RACI)**

### Crterios e indicadores de evaluación del modelo

Para evaluar la efectividad del modelo integral propuesto, se plantean criterios e indicadores cualitativos, tales como:

- Nivel de claridad percibida por los estudiantes en los procesos académicos.
- Reducción de consultas repetitivas relacionadas con trámites.
- Percepción de facilidad de uso de la plataforma.
- Grado de satisfacción general del usuario.

Estos indicadores permiten valorar el impacto del modelo desde la experiencia del estudiante, sin necesidad de mediciones exclusivamente técnicas.

### Plan preliminar de mejora continua

Como parte del modelo integral, se propone un plan preliminar de mejora continua orientado a:

- Revisar periódicamente los procesos académicos digitales.
- Incorporar retroalimentación de los usuarios.
- Ajustar procedimientos según cambios normativos o académicos.
- Fortalecer la articulación entre áreas académicas y administrativas.

Este plan busca asegurar que la plataforma evolucione de manera coherente con las necesidades institucionales y estudiantiles.

## **Aporte de la propuesta al caso de estudio**

La propuesta desarrollada no pretende ofrecer una solución tecnológica cerrada, sino un marco conceptual de análisis y mejora que permita a la institución reflexionar sobre la gestión de sus procesos digitales. Desde esta perspectiva, el modelo integral constituye una herramienta útil para fortalecer la eficiencia institucional y mejorar la experiencia universitaria desde un enfoque disciplinado y humano de gestión de proyectos.

## **Relación del modelo propuesto con los dominios de desempeño del PMBOK 7**

El modelo integral de mejora propuesto se alinea con los dominios de desempeño establecidos en el PMBOK 7ª edición, los cuales enfatizan una gestión basada en principios, valor y adaptabilidad. En primer lugar, el dominio de los interesados se refleja en la identificación de estudiantes, personal administrativo y autoridades como actores clave del proceso de mejora, cuyas necesidades y expectativas deben ser consideradas de manera sistemática.

El dominio del equipo y del enfoque de desarrollo se manifiesta en la necesidad de promover la colaboración entre áreas académicas y administrativas, así como en la adopción de prácticas flexibles que permitan ajustar los procesos en función de la retroalimentación obtenida.

Asimismo, el dominio de la planificación se vincula con la definición clara del alcance del modelo, los criterios de evaluación y los indicadores de desempeño, evitando soluciones improvisadas o desarticuladas. Finalmente, el dominio de la medición y la entrega de valor se relaciona con la evaluación continua de la experiencia del estudiante, asegurando que las mejoras propuestas generen beneficios reales y sostenibles.

### **Análisis crítico del caso de estudio**

El análisis del caso de estudio permite reconocer que la mejora de plataformas académicas en entornos universitarios no constituye un desafío exclusivamente técnico, sino un proceso complejo que involucra dimensiones organizacionales, humanas y de gestión. En el caso de la Facultad de Ingeniería de la UCSG, la plataforma refleja prácticas administrativas que han evolucionado de manera gradual, sin un modelo integral que articule procesos, usuarios y objetivos institucionales.

Desde esta perspectiva, la aplicación de la gestión de proyectos como enfoque de análisis aporta una visión estructurada que facilita la identificación de causas, impactos y oportunidades de mejora. Sin embargo, también se reconoce que la efectividad del modelo propuesto dependerá de factores institucionales como el compromiso de los actores involucrados, la cultura organizacional y la capacidad de adaptación al cambio.

Este análisis crítico evidencia que los modelos de mejora deben ser entendidos como herramientas dinámicas, sujetas a revisión y ajuste continuo, más que como soluciones definitivas. En este sentido, el caso de estudio aporta aprendizajes relevantes para futuras investigaciones y para la gestión de procesos digitales en instituciones de educación superior.

### **Limitaciones del estudio**

- El tamaño de la muestra fue intencional y no probabilístico.
- El estudio se limita a una sola facultad.
- No se implementó el modelo, solo se diseñó conceptualmente.
- No se incluyeron métricas técnicas del sistema.

## **Conclusiones**

El desarrollo del presente caso de estudio permitió analizar la plataforma de servicios académicos estudiantiles de la Facultad de Ingeniería de la UCSG desde una perspectiva organizacional y de gestión, más allá de un enfoque meramente tecnológico. A partir del diagnóstico realizado, se evidenció que, si bien la plataforma cumple con su función operativa básica, presenta limitaciones relacionadas con la usabilidad, la claridad de los procesos y la experiencia del usuario, las cuales impactan directamente en la satisfacción estudiantil.

El análisis confirmó que muchos de los problemas identificados no responden únicamente a fallas técnicas, sino a la ausencia de una gestión estructurada de los procesos académicos digitales. La duplicidad de pasos, la falta de retroalimentación clara y la escasa estandarización de los trámites generan confusión, retrabajo y una percepción negativa del servicio por parte de los estudiantes.

Desde la perspectiva de la gestión de proyectos, el estudio evidenció que aplicar principios como la definición del alcance, la gestión de los interesados, el enfoque en el valor y la mejora continua permite ordenar el análisis del problema y estructurar propuestas de mejora más coherentes y sostenibles. En este sentido, la gestión de proyectos se consolida como un enfoque pertinente para analizar y orientar la mejora de procesos digitales en entornos universitarios.

La propuesta de un modelo integral de mejora, planteada como resultado del estudio, constituye un marco conceptual que permite reflexionar sobre la forma en que se gestionan los servicios académicos digitales. Este modelo no pretende ser una solución cerrada, sino una guía que facilite la toma de decisiones informadas y centradas en la experiencia del estudiante.

Finalmente, se concluye que mejorar una plataforma académica no implica únicamente modernizar una herramienta, sino repensar los procesos, la comunicación y la gestión institucional que la sostienen. Una plataforma clara y bien gestionada contribuye no solo a la eficiencia administrativa, sino también a una experiencia universitaria más coherente, humana

y alineada con las expectativas de los estudiantes.

## **Recomendaciones**

A partir de los resultados obtenidos en el presente caso de estudio, se proponen las siguientes recomendaciones:

Se recomienda que la Facultad de Ingeniería considere la adopción del modelo integral de mejora propuesto como una herramienta de análisis y planificación para futuras iniciativas relacionadas con la plataforma de servicios académicos, priorizando una visión centrada en el estudiante.

Es conveniente fortalecer la estandarización y simplificación de los procesos académicos digitales, reduciendo la duplicidad de pasos y mejorando la claridad de la información presentada al usuario, con el fin de disminuir errores, retrabajo y consultas recurrentes.

Se sugiere incorporar mecanismos sistemáticos de retroalimentación que permitan a los estudiantes conocer el estado de sus trámites y expresar sus percepciones sobre el uso de la plataforma, promoviendo una cultura de mejora continua.

Asimismo, se recomienda involucrar de manera activa a los distintos actores interesados estudiantes, personal administrativo y autoridades en el análisis y revisión de los procesos académicos digitales, asegurando que las decisiones respondan a necesidades reales y compartidas.

Finalmente, se sugiere que futuros estudios profundicen en la evaluación del impacto de la implementación de modelos de gestión de proyectos en plataformas académicas, incorporando indicadores cuantitativos que complementen el enfoque cualitativo desarrollado en este caso de estudio.

## Bibliografía

- Area-Moreira, M., & Adell, J. (2021). *La educación digital en la era post-COVID*. Ediciones Octaedro.
- Cabero-Almenara, J., & Llorente-Cejudo, C. (2020). *Digitalización y uso de plataformas educativas en la educación superior*. RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia.
- Creswell, J. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. doi:SAGE
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Education.
- Highsmith, J. (2009). *Agile Project Management: Creating Innovative Products*. Second Edition.
- Ken Schwaber & Jeff Sutherland. (2020). *La Guía de Scrum*. Creative Commons. Kerzner, H. (2022). *Gestión de proyectos: un enfoque sistémico para la planificación, programación y control* (Vol. 13).
- Martínez-Prieto, R., & García-Peñalvo, F. J. (2022). *Experiencia del usuario en plataformas universitarias: claves para mejorar la satisfacción estudiantil*. Education in the Knowledge Society.
- Molina, F., & Paredes, D. (2020). *Representaciones audiovisuales de la ruralidad costeña en Ecuador*. Revista Khana.
- Nielsen, J. (2020). *Usability Engineering*. Morgan Kaufmann.
- Project Management Institute (PMI). . (2021). *A guide to the project management body of knowledge (PMBOK® Guide)*. Project Management Institute.

- Project Management Institute. (2021). *A guide to the project management body of knowledge (PMBOK® Guide)*. Project Management Institute.
- Serrador, P., & Pinto, J. K. (2015). *Does Agile work? A quantitative analysis of agile project success*. International Journal of Project Management.
- Yin, R. (2019). *Investigación sobre estudio de caso Diseño y Métodos*. SAGE Publications .

## Anexos

### ENCUESTA

#### Sobre el uso de la Plataforma de Servicios Académicos

**Objetivo:** Conocer la percepción de los estudiantes sobre la usabilidad, claridad de procesos y nivel de satisfacción con la plataforma académica.

**Instrucciones:** Marque con una X la opción que considere adecuada.

**1. ¿Con qué frecuencia utiliza la plataforma académica?**

- Diariamente
- Semanalmente  Mensualmente
- Solo cuando es necesario

**2. ¿Considera que la plataforma es fácil de usar?**

- Muy fácil  Fácil
- Regular  Difícil
- Muy difícil

**3. ¿Encuentra rápidamente la información que busca?**

- Siempre
- Casi siempre  A veces
- Casi nunca  Nunca

**4. ¿Ha tenido problemas al realizar trámites académicos en la plataforma?**

- Sí
- No

Si su respuesta es sí, indique cuál:

---

---

**5. ¿La plataforma le informa claramente el estado de sus solicitudes?**

- Sí
- No
- A veces

**6. Califique su nivel de satisfacción general con la plataforma:**

- Muy satisfecho  Satisfecho
- Neutral
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

**7. ¿Qué mejoraría de la plataforma?**

---

---

---

## **GUÍA**

### **GUÍA DE ENTREVISTA A PERSONAL ADMINISTRATIVO**

**Objetivo:** Identificar dificultades operativas y oportunidades de mejora en los procesos académicos gestionados a través de la plataforma.

**Tipo:** Entrevista semiestructurada.

#### **Preguntas Guía**

1. ¿Cuáles son los trámites académicos que generan más consultas por parte de los estudiantes?
2. ¿Qué dificultades observa en el uso de la plataforma por parte de los usuarios?
3. ¿Existen procesos que se repitan o generen retrabajo administrativo?
4. ¿Considera que la plataforma facilita o complica la gestión administrativa?

¿Por qué?

5. Desde su experiencia, ¿qué mejoras serían prioritarias para optimizar el sistema?

## REGISTRO DE OBSERVACIÓN DEL USO DE LA PLATAFORMA

**Objetivo:** Analizar la interacción del estudiante con la plataforma durante la realización de trámites académicos.

**Método:** Observación directa no participativa.

<b>Fecha</b>	<b>Trámite Realizado</b>	<b>Tiempo Aproximado</b>	<b>Dificultades Observadas</b>	<b>Comentarios</b>



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, Fariño Constante Johanna Mirella, con C.C: # 0915047682 autor del trabajo de titulación: **Modelo Integral para la Mejora de la Plataforma de Servicios Académicos Estudiantiles en la Facultad de Ingeniería de la UCSG**, previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GESTIÓN DE PROYECTOS** 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, 16 de marzo del 2026

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

Nombre: Fariño Constante Johanna Mirella

C.C: 0915047682



**REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN**

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Modelo Integral para la Mejora de la Plataforma de Servicios Académicos Estudiantiles en la Facultad de Ingeniería de la UCSG		
<b>AUTOR:</b>	Ing. Fariño Constante Johanna Mirella		
<b>REVISOR/TUTOR:</b>	Lic. Abelardo López Domínguez, Ph.D.		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>UNIDAD/FACULTAD:</b>	Subsistema de Posgrado		
<b>MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:</b>	Maestría en Gestión de Proyectos		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Magister en Gestión de Proyectos		
<b>FECHA PUBLICACIÓN:</b>	20 de marzo del 2026.	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	51
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Administración		
<b>PALABRAS CLAVE S/ KEYWORDS:</b>	Calidad y Mejoras, Gestión de Proyectos, Servicios Académicos.		

**RESUMEN/ABSTRACT** En la vida universitaria actual, los estudiantes no solo esperan recibir clases y cumplir trámites, sino también contar con experiencias digitales claras, rápidas y coherentes. En la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la plataforma académica cumple funciones esenciales; sin embargo, muchos estudiantes de la Facultad de Ingeniería perciben dificultades relacionadas con la navegación, la duplicidad de procesos y la falta de claridad sobre el estado de sus solicitudes. Esta situación coincide con estudios recientes que señalan que la usabilidad y la experiencia del usuario son factores decisivos para la satisfacción y el compromiso académico (Martínez-Prieto, R., & García-Peñalvo, F. J., 2022). A partir de esta realidad, surge la necesidad de analizar la plataforma desde una mirada más estructurada. En este contexto, la gestión de proyectos aporta orden, planificación y una ruta clara para comprender y organizar procesos complejos. Diversos autores destacan que la aplicación de enfoques de gestión, como la definición del alcance y la identificación de interesados, permite orientar mejoras de manera coherente y sostenible (Project Management Institute., 2021). El presente estudio tiene como propósito analizar la mejora de la plataforma de servicios académicos estudiantiles de la Facultad de Ingeniería de la UCSG, a partir del diseño conceptual de un modelo integral basado en técnicas de gestión de proyectos. El trabajo contempla un diagnóstico de la situación actual, el análisis de una propuesta de mejora y la definición de lineamientos orientados a fortalecer la experiencia estudiantil. En síntesis, el estudio permite reflexionar sobre cómo una gestión de proyectos disciplinada y humana puede contribuir a mejorar la experiencia universitaria y la eficiencia institucional. Al final, una plataforma académica bien gestionada no solo facilita trámites, sino que acompaña al estudiante, le brinda claridad y contribuye a una experiencia universitaria más coherente.

<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>CONTACTO CON AUTOR:</b>	<b>Teléfono:</b> 0988572770	<b>E-mail:</b> johanna.farino@cu.ucsg.edu.ec
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):</b>	<b>Nombre:</b> Ing. Nicolas Elías Villavicencio Bermudes, Ph.D.	
	<b>Teléfono:</b> +593-962871723	
	<b>E-mail:</b> nicolas.villavicencio@cu.ucsg.edu.ec	

**SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA**

<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>	
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>	
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>	