



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

TEMA:

**Automatización del proceso de justificación y reembolso de
faltas y atrasos del personal administrativo de la Universidad
Católica de Santiago de Guayaquil.**

AUTORA:

**Avilés de la Torre, Andrea Germania
Previo a la obtención del grado Académico de:
MAGÍSTER EN GESTIÓN DE PROYECTOS**

TUTOR

Ing. Jesús Ramon Meléndez Rangel, Ph.D.

Guayaquil, Ecuador

2026



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Ing. Andrea Germania Avilés de la Torre**, como requerimiento parcial para la obtención del Título de: Magister en Gestión de Proyectos

TUTOR

f. _____

Ing. Jesús Ramon Meléndez Rangel, Ph.D.

DIRECTOR DEL PROGRAMA

f. _____

Ing. Nicolas Elías Villavicencio Bermudes, Ph.D.

Guayaquil, a los 28 del mes de febrero del año 2023



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Ing. Andrea Germania Avilés de la Torre

DECLARO QUE:

El Trabajo de **Titulación “Automatización del proceso de justificación y reembolso de faltas y atrasos del personal administrativo de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil**, 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.

Guayaquil, 28 de febrero de 2026

Andrea Germania Avilés de la Torre



PORTADA UNIVERSIDAD CATÓLICA

DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SUBSISTEMA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE PROYECTOS

AUTORIZACIÓN

Yo, Ing. Andrea Germanía Avilés de la Torre

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la Institución del Trabajo de Titulación “**Automatización del proceso de justificación y reembolso de faltas y atrasos del personal administrativo de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil**”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, fecha 28 de febrero del 2026

f.

Ing. Andrea Germanía Avilés de la Torre

REPORTE COMPILATIO



Certificado de análisis
Compilatio Magister+ | UCSG-EC- Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

5 Andrea Avilés_compilatio

ID : a1d24b3954f673b0fb9e02da19b157d2a466a167

5%
Textos sospechosos

Nombre del fichero : 5 Andrea Avilés_compilatio.txt
Tamaño del archivo original : 101,49 kB
Número de palabras : 9758
Número de caracteres : 67826

Depositante : Jesús Ramón Meléndez Rangel
Fecha de depósito : 13 de marzo de 2026
Tipo de carga : Interface
Fecha de fin de análisis : 13 de marzo de 2026

Resumen (sección 1/2)

Localización de los textos sospechosos en el documento :



Incluido en el porcentaje de textos sospechosos :

Similitudes 0%

Sintáctica 0% Semántica No medido

Pasajes con similitudes a fuentes encontradas en diferentes colecciones.

Detección de IA 5%

Textos estilísticamente próximos a un texto generado por una IA. Este índice es un indicador y no una prueba. Comprueba con el autor si domina los conocimientos mencionados en el documento.



TUTOR(A)

f. 

Ing. Jesús Ramon Meléndez Rangel, Ph.D.

Agradecimiento

A Dios, por ser mi guía constante, por darme la fortaleza en los momentos de desafío y la sabiduría para seguir adelante, recordándome siempre que todo propósito tiene su tiempo perfecto.

A mi familia, mi mayor red de apoyo, quienes han sido el motor silencioso detrás de cada logro. A mis padres, porque sin ellos simplemente no sería quien soy. A mi madre, por ser ese ejemplo vivo de que una mujer puede alcanzar todo lo que se propone con esfuerzo, valentía y determinación. A mi padre, mi mayor referente profesional, por enseñarme con su ejemplo el valor de la disciplina, la responsabilidad y la excelencia.

A mi esposo, pilar fundamental en mi vida, por su amor, paciencia y apoyo incondicional en cada uno de mis proyectos, por creer en mí incluso cuando el camino se volvía retador. A mis hijos, quienes han sido parte de este proceso, mi inspiración diaria y la razón más profunda para seguir creciendo y superándome.

A la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, institución que me abrió sus puertas y me ha permitido no solo formarme, sino transformarme, brindándome la oportunidad de crecer, madurar profesionalmente y convertirme en la mujer y profesional que hoy soy.

Este logro no es solo mío, es el reflejo del amor, apoyo y enseñanzas de cada uno de ustedes.

Dedicatoria

A mis hijos, para que sean siempre testigos de que todo esfuerzo tiene su recompensa y que no existe nada que los detenga. Que vean en mí la prueba de que los sueños sí se cumplen, incluso cuando el camino no es fácil. Si su mamá pudo culminar su segunda maestría junto a ustedes, con amor, disciplina y determinación, ustedes pueden lograr eso y mucho más.

A mis padres, por ser el inicio de todo, por darme la vida y las bases que me han sostenido hasta aquí. A mi madre, por enseñarme con su ejemplo que una mujer es capaz de todo; y a mi padre, por ser ese referente de esfuerzo y profesionalismo que siempre me ha inspirado a ir más allá.

A mi esposo, mi compañero de vida, por ser ese pilar firme, por su apoyo incondicional, por sostenerme en los momentos de cansancio y celebrar conmigo cada pequeño y gran logro. Este camino también es tuyo.

También me lo dedico a mí, a esa niña que soñaba con ser Ingeniera Comercial, a esa joven que anhelaba trabajar desde que saliera del colegio, a esa mujer que, con sus hijos, nunca dejó de asistir a la universidad los fines de semana, a esa profesional que pensó que tal vez no habría una oportunidad para ella y que hoy demuestra que sí era posible. A esa mujer que eligió muchas veces el estudio sobre la diversión, el esfuerzo sobre la comodidad, y la constancia sobre el cansancio. A ella... gracias. Porque nunca se rindió.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTION DE PROYECTOS

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

f. _____

Ing. Nicolás Elías Villavicencio Bermudes, Ph. D.

TUTOR(A)

f. _____

Ing. Jesús Ramon Meléndez Rangel, Ph.D.

REVISOR(A)

f. _____

Lic. Abelardo López Domínguez, Ph.D.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL.....	VI
ÍNDICE DE TABLAS.....	XIV
RESUMEN.....	XV
ABSTRACT	XVI
INTRODUCCIÓN.....	1
Antecedentes	2
Planteamiento de la investigación	3
Objeto de Estudio.....	3
Campo de acción	4
Planteamiento del Problema	4
Formulación del problema	6
Justificación	6
.Preguntas de Investigación:.....	7
Hipótesis:	7
Objetivos de la investigación:	7
Objetivo general	7
Objetivos Específicos	8
CAPÍTULO 1.....	9
Marco Teórico y Conceptual.....	9

1.1. Conceptos de Automatización Procesos Administrativos	9
1.2. Importancia de la Automatización de procesos administrativos	10
1.3. Funciones y Objetivos de la Automatización de procesos	11
1.4. Diagnóstico de las necesidades de Automatización del proceso de justificación y reembolso de faltas y atrasos.....	12
1.5. La Automatización de procesos como una inversión	13
1.6. Gestión de la Automatización de Procesos.....	14
 CAPÍTULO 2.....	 16
 MARCO REFERENCIAL	 16
 CAPÍTULO 3.....	 19
 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	 19
3.1. Enfoque de la Investigación.....	19
3.2. Tipo de Investigación	19
3.3. Diseño de la Investigación.....	20
3.4. Población y Muestra	20
3.4.1. Población.....	20
3.4.2. Muestra	20
3.5. Variable de estudio.....	21
3.5.1. Variable Independiente	21
3.5.2. Variable Dependiente.....	21
3.5.3. Operacionalización de Variables	22
3.6. Instrumento de Recolección de datos	23

3.7. Instrumento de Recolección de datos	23
3.8. Técnicas de análisis de datos	24
CAPÍTULO 4.....	25
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	25
4.1. Técnicas de análisis de datos	25
4.2. Consentimiento Informado.....	25
4.3. Análisis e Interpretación de los Datos	25
4.3.1 Análisis Descriptivo.....	25
4.3.2 Prueba de Normalidad.....	26
4.3.3 Análisis de Correlación.....	27
4.3.4 Análisis Cualitativo	27
4.4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS	28
4.5. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	28
CAPÍTULO 5.....	30
PROPUESTA DE INTERVENCIÓN.....	30
5.1 PROPUESTA DE INTERVENCIÓN.....	30
5.2 PLANTEAMIENTO DEL PROCEDIMIENTO.....	30
5.2.1 Proceso Actual	30

5.2.2 Proceso propuesto	31
5.2.3 INDICADORES DE DESEMPEÑO PROPUESTOS.....	31
5.3 VALIDACIÓN TÉCNICA	32
5.3.1 FACTIBILIDAD TECNOLÓGICA.....	32
5.3.2 Factibilidad Operativa.....	32
5.3.3 Factibilidad Normativa.....	32
5.4 VALIDACIÓN FINANCIERA	32
5.4.1 COSTOS ESTIMADOS.....	32
5.4.2 BENEFICIOS ECONÓMICOS.....	33
5.4.3 RETORNO DE INVERSIÓN	33
5.5 CONCLUSIÓN DE LA PROPUESTA	34
CAPÍTULO 6.....	35
PLAN ESTRATÉGICO DE LA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN	35
6.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	35
6.1.1 OBJETIVO DEL PLAN ESTRATÉGICO.....	35
6.1.2 EJES ESTRATÉGICOS.....	35
6.1.3 RESULTADOS ESPERADOS.....	35

6.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	36
6.2.1. FASE 1: DISEÑO DEL PROCESO (AS-IS Y TO-BE)	36
6.2.2. FASE 2: DESARROLLO DEL MODULO.....	36
6.2.3. FASE 3: IMPLEMENTACIÓN.....	36
6.2.4. FASE 4: EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	37
6.3 CRONOGRAMA	37
6.4 CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	37
6.5 SOSTENIBILIDAD DEL PROYECTO.....	38
CONCLUSIONES.....	39
RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de Variables	22
Tabla 2 Tabla de Frecuencias	26
Tabla 3 Resultados de la prueba Shapiro-Wilk.....	26
Tabla 4. Resultados de correlación (Pearson y Spearman).....	27
Tabla 5 Análisis Cualitativo	28
Tabla 6. Cronograma de implementación del módulo.....	37

RESUMEN

Este proyecto de intervención tiene como objetivo analizar el impacto de la automatización del proceso de justificación y reembolso de faltas y atrasos en la eficiencia operativa del personal administrativo de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

La investigación utilizó una metodología mixta, mediante la recolección de información a través de encuestas, entrevistas y revisión documental, lo que permitió identificar las principales debilidades del proceso manual actual y establecer la correlación entre la automatización y la mejora en la gestión administrativa, bajo un enfoque exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo, con predominio del análisis cuantitativo. Esto facilitó la validación de la hipótesis planteada sobre la necesidad de digitalizar este procedimiento institucional.

A partir del análisis de datos obtenidos, se determinó que la automatización del proceso incide de manera significativa en la reducción de tiempos de gestión, mejora de la trazabilidad de la información y disminución de errores administrativos, fortaleciendo así la eficiencia y la transparencia del sistema de control de asistencias de la institución.

El proyecto plantea que la Universidad implemente un módulo digital integrado en Servicios en Línea, así como el fortalecimiento de la comunicación interdepartamental, la capacitación del personal administrativo en el uso de la plataforma y la actualización periódica de los flujos de trabajo. Estas acciones permitirán estandarizar el proceso, mejorar la toma de decisiones y optimizar el control de faltas y atrasos en concordancia con el Plan Estratégico Institucional.

Palabras clave: automatización, gestión administrativa, procesos digitales, justificación de asistencias, eficiencia operativa.

ABSTRACT

This intervention project aims to analyze the impact of automating the process of justifying and reimbursing absences and tardiness on the operational efficiency of the administrative staff at the Catholic University of Santiago de Guayaquil.

The research employed a mixed-methods approach, collecting information through surveys, interviews, and document review. This allowed for the identification of the main weaknesses of the current manual process and the comparison of automation and its impact on administrative management. The study used an exploratory, descriptive, correlational, and explanatory approach, with a predominance of quantitative analysis. This facilitated the validation of the hypothesis regarding the need to digitize this institutional procedure.

Based on the analysis of the data obtained, it is estimated that automating the process significantly reduces management time, improves information traceability, and decreases administrative errors, thus strengthening the efficiency and transparency of the institution's attendance control system.

The project proposes that the University implement an integrated digital module within its Online Services platform, as well as strengthen interdepartmental communication, train administrative staff in its use, and regularly update workflows. These actions will standardize the process, improve decision-making, and optimize the control of absences and tardiness, in accordance with the Institutional Strategic Plan.

Keywords: automation, administrative management, digital processes, attendance justification, operational efficiency.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como propósito determinar la incidencia que tiene la automatización del proceso de justificación y reembolso de faltas y atrasos en la eficiencia operativa del personal administrativo de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. El desarrollo de este estudio permite evidenciar que la gestión adecuada de los procesos administrativos constituye un elemento fundamental dentro de cualquier organización, más aún en una institución de educación superior que busca garantizar servicios ágiles, transparentes y confiables para su comunidad universitaria.

Se puede indicar que la Dirección de Recursos Humanos no solo administra el Talento Humano, sino la estrategia de modernizar los procesos en la institución. Digitalizar y automatizar los procesos, manuales y altamente sensibles al error convierten en herramientas necesarias para asegurar la digitalización del registro de asistencias, que las respectivas normas internas y que el tiempo sea utilizado por el personal administrativo en sus actividades diarias.

A lo largo del proyecto se desarrolla la contextualización del proceso actual, el análisis y delimitación del problema, la justificación de la investigación y los objetivos que orientan el estudio. Asimismo, se construye un Marco Teórico que incluye antecedentes de investigación sobre transformación digital, automatización de procesos, eficiencia administrativa y gestión documental. Se incorpora también una fundamentación legal vinculada a regulaciones institucionales y laborales, así como las categorías principales de estudio, la definición de las variables y la formulación de la hipótesis.

Con un enfoque mixto en la metodología integra métodos descriptivos, campo, bibliográfico y documental. El personal Administrativo de la institución representa la población y muestra de este trabajo, determinando las dos variables de estudio la automatización y la eficiencia administrativa. Finalmente se presenta como se analizaron e interpretaron los resultados de las herramientas a utilizar como son la entrevista y la encuesta esto facilita verificar la hipótesis.

El propósito de esta investigación es que la propuesta de automatización del proceso de justificación y reembolso de faltas y atrasos por medio del sistema de Servicios en línea sea

implementada en la institución beneficiando directamente al personal al tener mayor accesibilidad, facilidad de seguimiento del proceso, una administración más ágil y transparente lo que se incluye en las conclusiones y recomendaciones.

Antecedentes

En la actualidad, las organizaciones requieren fortalecer sus procesos administrativos a través de sistemas automatizados que permitan mejorar la eficiencia, reducir tiempos de respuesta, garantizar la trazabilidad de información y optimizar el uso de recursos. Diversos estudios sostienen que la transformación digital se ha convertido en un factor clave para incrementar la capacidad de las instituciones para gestionar datos y procesos de forma integrada, favoreciendo la innovación y la continuidad operativa (González, 2016)

La automatización de procesos administrativos implica la aplicación de tecnologías que sustituyen tareas manuales repetitivas, reducen los errores humanos y contribuyen a una gestión más ágil. Este tipo de transformación permite implementar flujos de trabajo digitales que integran registros, aprobaciones, comunicación interna y seguimiento en tiempo real, garantizando así mayor control y transparencia en las actividades institucionales. La digitalización se orienta al desarrollo de competencias organizacionales basadas en el manejo eficiente de información, la actualización constante de sistemas y la mejora en la toma de decisiones a través de datos integrados. (EcuRed, 2013)

A nivel internacional, diversos países han presentado desafíos relacionados con su productividad debido a la falta de digitalización en sus procesos administrativos. En España, por ejemplo, estudios indican que la productividad se ha estancado en gran parte por la lenta adopción de tecnologías y la limitada capacidad de las organizaciones para adaptarse a entornos globalizados y a nuevas herramientas digitales, lo que afecta la competitividad y eficiencia. (Maqueda, 2019)

De la misma manera, Giménez (2018) aportó que la baja productividad se debe a su resistencia al cambio y a la globalización. Pues las empresas e industrias en general tienen inconvenientes a la hora de adaptarse a las nuevas tecnologías y aprovechar las economías de escala, para ser más competitivas.

En el contexto ecuatoriano, investigaciones como las citadas por Arellano Cuesta destacan que las organizaciones que implementan tecnología avanzada y digitalización presentan mayores niveles de eficiencia operativa. Asimismo, se evidencia una fuerte correlación entre el uso de sistemas automatizados y la mejora en la productividad institucional, lo que resalta la necesidad de continuar invirtiendo en herramientas tecnológicas y procesos más modernos.

Particularmente, Burnham Villacís (2019) indica que implementar tecnologías y la digitalización de procesos es clave para mejorar la operatividad y garantiza más control en los procesos. Demostrando que automatizar procesos es indispensable para instituciones que buscan fortalecer y mejorar la gestión.

Planteamiento de la investigación

Objeto de Estudio

La presente investigación se centra en el proceso de gestión de justificación y reembolso de faltas y atrasos del personal administrativo, analizando su funcionamiento actual dentro de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, así como las limitaciones operativas que afectan su eficiencia administrativa.

En contexto, la investigación examina la relación entre la automatización de procesos administrativos mediante herramientas digitales y como mejora en la eficiencia de la gestión institucional. Particularmente, se analiza cómo la implementación de un módulo automatizado en la plataforma institucional Servicios en Línea puede contribuir a optimizar el flujo del proceso, reducir tiempos de gestión, minimizar errores administrativos y fortalecer la trazabilidad de las solicitudes.

De esta manera, el objeto de estudio se orienta a comprender y mejorar la gestión administrativa del proceso de justificativos mediante la incorporación de soluciones tecnológicas que permitan fortalecer la eficiencia operativa y el control institucional.

Campo de acción

Buscamos analizar como la automatización del proceso de justificación y reembolso de faltas y atrasos causa un efecto positivo en la eficiencia administrativa del personal de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Ubicada al norte de la ciudad de Guayaquil, esta universidad con mas de 64 años de trayectoria, ofrece más de 36 carreras, posee carreras tecnológicas y varios programas de postgrado. La integran una plantilla de 1147 colaboradores entre personal administrativo y docente.

La herramienta para utilizar se dirige específicamente al personal administrativo, busca identificar lo débil del proceso actual, el proceso manual que se sigue que generan un margen de error. Además, buscamos analizar como la automatización mejora la forma de dar seguimiento y optimiza como se administra la revisión de asistencias y los descuentos.

El análisis permitirá determinar el grado de impacto que tendría un sistema automatizado en la gestión institucional, aportando datos relevantes para la propuesta de implementación del módulo digital de Justificación y Reembolso de Faltas y Atrasos en la plataforma Servicios en Línea de la UCSG.

Planteamiento del Problema

La automatización de procesos administrativos implica el uso de herramientas tecnológicas que permiten gestionar actividades institucionales de manera más ágil, eficiente y trazable. En el contexto universitario, la implementación de sistemas automatizados facilita que los colaboradores se sientan respaldados por procesos claros, estandarizados y menos propensos a errores, fortaleciendo así la eficiencia y eficacia con la que se ejecutan sus funciones.

La automatización puede entenderse como un proceso sistemático, organizado y planificado que busca optimizar el flujo de información, reducir el trabajo manual repetitivo y

mejorar la exactitud de los registros institucionales mediante el uso de tecnologías que permiten integrar datos y regular procedimientos administrativos (Gaibor, 2016)

El nivel de digitalización de un proceso determina en gran medida su fiabilidad y capacidad para responder a los requerimientos institucionales. Para determinados procedimientos, como la gestión de faltas y atrasos, disponer de sistemas manuales o fragmentados limita el control, retrasa la gestión y aumenta la posibilidad de inconsistencias o errores humanos, lo que afecta la calidad del servicio y la transparencia institucional. (Rodríguez, 2002)

La institución donde se desarrolla esta investigación no es ajena a esta problemática. A pesar de contar con herramientas internas y plataformas de apoyo, se ha evidenciado que el proceso de justificación y reembolso de faltas y atrasos continúa realizándose con pasos manuales, dependencias intermedias y registros no estandarizados. Esto genera retrasos, duplicidad de tareas y dificultad para acceder a información consolidada, afectando la gestión administrativa y la toma de decisiones.

Los actualmente responsables del proceso indican que es muy necesario que el proceso se automatice que permita que los colaboradores registren las justificaciones y validen la información antes de ser aprobada por ellos es muy eficiente considerando que se encuentra en un próximo proceso de evaluación por parte de las autoridades que regulan la educación superior esto genera indicadores clave de gestión.

Actualmente el proceso es limitado en control y seguimiento generando retrasos, errores y cargas operativas generando pérdida de recursos.

Antes de implementar un sistema automatizado, se vuelve necesario realizar un diagnóstico detallado del proceso actual, identificando cuellos de botella, tareas duplicadas y actividades que pueden ser digitalizadas. La falta de estandarización en los procesos internos afecta directamente a los “clientes internos”, quienes a su vez deben brindar un servicio eficiente a los “clientes externos”, en este caso los estudiantes y comunidad universitaria.

Por lo tanto, la automatización del proceso es una estrategia necesaria para mejorar la eficiencia administrativa, al garantizar el manejo de las solicitudes y asegurar que el proceso se desarrolle de forma clara y con mas control para la institución.

Formulación del problema

¿Cómo incide la automatización del proceso de justificación y reembolso de faltas y atrasos en la eficiencia administrativa institucional?

Justificación

Esta investigación toma importancia ya que permite determinar como la automatización contribuye con la eficiencia administrativa de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Para esta institución el talento humano es quien da dinamismo a los procesos administrativos, garantiza la transparencia al registrar asistencia y busca que las actividades se realicen con eficiencia, dando seguimiento en busca del control interno.

Modernizar los procesos administrativos es realmente necesario para fortalecer la gestión operativa de la institución en análisis. La persistencia de procesos manuales, la falta de estándares en registros, el duplicado de la información y lo complejo en poder acceder a la información limita el control, incrementa los errores y genera desperdicio de tiempo.

La utilidad teórica y práctica de esta investigación se da al recopilar datos, dividirlo en categorías y analizar lo que se puede mejorar al diseñar un sistema mas eficiente buscando la modernización de la gestión institucional.

Buscar explicar como la automatización del proceso incide en la eficiencia del personal, considera la función establecida en la gestión documental, organizacional y funcional de las normas. Esto permitirá fortalecer las competencias operativas de colaboradores optimizando el flujo de trabajo al garantizar que las asistencias se registren de forma precisa y ágil.

Esto contribuye en una mejor administración de información, reducción de errores y fortalece el seguimiento del proceso lo que constituirá un beneficio para la institución y sus colaboradores.

.Preguntas de Investigación:

¿Cuáles son las teorías relevantes en torno a la automatización de procesos administrativos y la eficiencia operativa en instituciones de educación superior?

¿Qué relación existe entre la automatización de procesos y la mejora de la eficiencia administrativa según investigaciones realizadas a nivel nacional e internacional?

¿Cuál es el marco metodológico pertinente para identificar la incidencia de la automatización del proceso de justificación y reembolso de faltas y atrasos en la eficiencia administrativa del personal de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil?

¿Cuáles son los elementos fundamentales a considerar para diseñar e implementar un sistema automatizado que permita optimizar el proceso de justificación y reembolso de faltas y atrasos del personal administrativo de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil?

Hipótesis:

H0: La automatización del proceso de justificación y reembolso de faltas y atrasos no incide en la eficiencia administrativa del personal administrativo de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

H1: La automatización del proceso de justificación y reembolso de faltas y atrasos sí incide en la eficiencia administrativa del personal administrativo de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Objetivos de la investigación:

Objetivo general

Analizar la incidencia de la automatización del proceso de justificación y reembolso de faltas y atrasos en la eficiencia administrativa del personal administrativo de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, con el fin de diseñar una propuesta de sistema automatizado que optimice dicho proceso.

Objetivos Específicos

- Analizar las teorías relevantes que se relacionan con la automatización de procesos administrativos y la eficiencia operativa.
- Examinar la relación entre automatización de procesos y mejora de la eficiencia administrativa desde las investigaciones a nivel nacional e internacional.
- Aplicar un marco metodológico que permita identificar la incidencia de la automatización del proceso de justificación y reembolso de faltas y atrasos en la eficiencia administrativa de los colaboradores de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Diseñar una propuesta de sistema automatizado que permita optimizar el proceso de justificación y reembolso de faltas y atrasos del personal administrativo de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

CAPÍTULO 1

Marco Teórico y Conceptual

1.1. Conceptos de Automatización Procesos Administrativos

Muchas organizaciones ven los procesos administrativos y tecnológicos como un gasto y no como una inversión estratégica, aun cuando la automatización constituye un medio que permite desarrollar capacidades organizacionales orientadas a mejorar la productividad, la precisión y la innovación en la gestión interna. La implementación de sistemas automatizados contribuye de manera directa al cumplimiento de los objetivos institucionales, al garantizar procesos más eficientes, trazables y confiables.

Modernizar y estandarizar los procesos debe entenderse como un proceso continuo que le da a la organización herramientas que optimizan la forma de trabajo, reducen errores y mejoran la administración del talento humano, por lo tanto, no solo digitaliza las tareas, sino que se define de manera distinta como los colaboradores se desempeñan en la institución.

Actualmente, es necesario que las instituciones respondan al desafío de la modernidad al diagnosticar e identificar la parte en la cual los procesos son más críticos, se duplica la información, se registran errores y se resalta la necesidad de estandarizar procesos.

Al automatizar el proceso de justificación y reembolso de faltas y atrasos es necesario garantizar la eficiencia administrativa, al mejorar los tiempos de respuesta y al cumplir con estándares regulatorios.

Una estrategia principal que diseñe e implementa un sistema automatizado que planifica el flujo de información digital, el integrar sistemas, definir roles, validar datos y evaluar el proceso de manera constante y entender que la inversión que se estima para este desarrollo tendrá un retorno para la institución al reducir el tiempo de trabajo, minimizar errores, mantener el control y la transparencia del proceso.

El uso de un sistema automatizado permitirá a la institución identificar con precisión el estado de los trámites, el cumplimiento de los plazos, la carga operativa y la trazabilidad completa de cada solicitud. Al fortalecer este proceso, los colaboradores contarán con

procedimientos claros, oportunos y estandarizados, lo cual incrementará su eficiencia en la gestión diaria y favorecerá el logro de los objetivos institucionales.

1.2.Importancia de la Automatización de procesos administrativos

Automatizar el proceso genera un valor agregado a las organizaciones y así ser más competitivas y alineadas a lo que exige el entorno. Implementar herramientas tecnológicas ayuda a mejorar los procesos administrativos, fortaleciendo la eficiencia, el seguimiento de la información garantiza que se cuente con procesos ágiles y confiables. No solo modernizar flujos de trabajo, sino que se aumenta la capacidad de administrar datos, reducir tiempos y que las actividades se estandaricen.

Las instituciones que brindan a su personal sistemas automatizados y herramientas tecnológicas que faciliten su labor obtienen grandes beneficios, ya que los colaboradores se sienten más preparados y motivados para desempeñar sus funciones. Un proceso automatizado permite que los trabajadores adopten cambios con mayor facilidad, ya que les proporciona claridad en las tareas, mejora su rendimiento y aumenta su confianza en la gestión que realizan (Gitman & McDaniel, 2006).

Según Werther (1982), los beneficios de implementar las mejoras en una organización como la automatización asegura la permanencia de los cambios, da la posibilidad de internacionalizar valores de la institución, aumenta la productividad, mejora el desempeño, reduce la ausencia laboral minimiza errores y fortalece la cultura de la institución.

En el caso de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, se convierte en un elemento clave para garantizar transparencia, eficiencia y calidad en la gestión administrativa.

La automatización generara beneficios para la institución y para su personal, mejorando el control interno y optimizando recursos. Por otro lado, permite que el personal administrativo trabaje con mayor precisión, reduzca la carga manual de tareas repetitivas y brinde un mejor servicio a la comunidad universitaria.

La productividad, entendida como la mejora en los procesos de gestión, implica una relación favorable entre los recursos utilizados y los resultados obtenidos. La automatización del proceso de justificación y reembolso contribuye directamente a incrementar la productividad institucional al reducir el esfuerzo manual, evitar la duplicidad de tareas y mejorar la calidad del servicio administrativo que se brinda. La productividad organizacional se incrementa cuando los sistemas permiten realizar los procedimientos de manera más rápida, segura y eficiente (Carro et al., 2012).

1.3. Funciones y Objetivos de la Automatización de procesos

La función fundamental de la automatización en las organizaciones es mejorar los procesos administrativos y que el capital humano sea más eficiente. La automatización permite el incremento del rendimiento laboral al dar a los colaboradores herramientas tecnológicas para realizar sus tareas y fortalecen su capacidad operativa (Dolan, Cabrera, Jackson, & Schuler, 2007)

Su finalidad es optimizar el trabajo del colaborador mediante sistemas que integran datos, estandarizan procedimientos y reducen la carga manual.

Entre los objetivos principales de la automatización se encuentran: aumentar la eficiencia del personal, mejorar la productividad institucional, garantizar procesos más seguros y confiables, y facilitar que los colaboradores trabajen con procedimientos claros, estructurados y alineados a las necesidades de la organización. La automatización contribuye a que los trabajadores desarrollen habilidades operativas relacionadas con el uso de sistemas digitales, y que puedan adaptarse a los constantes cambios tecnológicos que caracterizan a las instituciones actuales. Del mismo modo, permite mejorar comportamientos organizacionales al reducir errores, fortalecer la responsabilidad sobre los procesos y promover una cultura institucional orientada a la mejora continua.

Debido a esto, la automatización se convierte en lo que fortalece la relación entre los colaboradores y los procedimientos de control interno de la organización al garantizar que la herramienta facilite su cumplimiento de funciones.

La Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la automatización del proceso de justificación y reembolso de faltas y atrasos va a permitir que los colaboradores tengan un control más preciso, una mayor claridad en las etapas del proceso y un sistema que soporte de manera efectiva la gestión administrativa y la toma de decisiones.

1.4. Diagnóstico de las necesidades de Automatización del proceso de justificación y reembolso de faltas y atrasos.

Lo primero a considerar en un proceso de automatización es el costo de implementación, pues esta información es crítica para garantizar que la inversión tecnológica genere el máximo retorno posible. Según Werther (1982), antes de adoptar un sistema automatizado es indispensable realizar un diagnóstico integral del proceso, el cual permita identificar los problemas actuales, las ineficiencias operativas y los desafíos institucionales que deben enfrentarse para modernizar la gestión administrativa.

Analizando las necesidades del proceso, el siguiente paso es definir los objetivos de la automatización, los cuales deben alinearse con los recursos tecnológicos, económicos y humanos disponibles. Estos objetivos determinarán como establecer el alcance del sistema, priorizar funcionalidades y estimar los beneficios, tales como reducir los tiempos, eliminar tareas manuales y mejoras en el seguimiento del proceso.

Diagnosticar el proceso como se encuentra actualmente identifica las carencias, limitaciones o deficiencias mensurables dentro de la operación existente” (Reza, 2006). Para ello, es necesario encontrar los problemas en las distintas áreas; retrasos en validar los justificativos, duplicidad de tareas, inconsistencias en los registros, falta del control de documentos o ausencia de indicadores de seguimiento que permitan medir la eficiencia.

En base al análisis propuesto por Reza (2006), las necesidades dentro de un proceso administrativo que requiere automatización pueden clasificarse en tres niveles:

a) Necesidades de Nivel Organizacional.

Son las limitaciones estructurales del proceso y de la institución, la falta de estandarización, ausencia de sistemas integrados o debilidades en el seguimiento institucional.

b) Necesidades de Nivel Ocupacional / Operacional.

Incluir la restricción en conocimientos, habilidades o procedimientos del personal encargado de registrar, validar y procesar faltas y atrasos, mas que nada cuando los procesos son manuales

c) Necesidades de Nivel Individual / Humano.

Corresponden a las dificultades específicas que tiene cada colaborador respecto al cumplimiento del proceso, manejo documental o uso de herramientas digitales.

La aplicación de un diagnóstico detallado permite identificar aspectos críticos que afectan el buen funcionamiento del proceso y que deben ser corregidos mediante un sistema automatizado. Esto facilita seleccionar la herramienta adecuada, planificar la implementación y asegurar que la Universidad cuente con un flujo de trabajo más eficiente, transparente y alineado a sus necesidades institucionales.

1.5.La Automatización de procesos como una inversión

La automatización de procesos no debe considerarse un gasto, sino una inversión estratégica que genera un valor agregado tanto para la institución como para sus colaboradores, al convertirse en una de las principales herramientas para mejorar la eficiencia operativa y el desempeño organizacional (Torres, 2005). La digitalización de procedimientos administrativos permite optimizar tiempos, reducir errores, estandarizar flujos de trabajo y fortalecer la transparencia en la gestión institucional, convirtiéndose en un elemento clave para garantizar servicios más ágiles y confiables.

Según Bishop (1994), las instituciones que invierten en mejorar sus sistemas y procesos especialmente al implementar tecnologías pueden incrementar significativamente su productividad. En el ámbito empresarial, la automatización aumenta la eficiencia operativa de forma altamente eficiente, de esta forma demuestran su papel estratégico para mejorar la capacidad de respuesta, reducir costos y fortalecer la calidad del servicio.

En el caso de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, representa una inversión que puede transformar de manera sustancial la gestión administrativa. Al cambiar las actividades manuales por sistemas digitales, la institución incrementa el control, se vuelve más ágil la validación de solicitudes, mejora el seguimiento del proceso y proporciona a los colaboradores herramientas más eficientes para el cumplimiento de sus funciones. Esto se traduce en mayor productividad, reducción de tiempos y fortalecimiento del desempeño institucional en su conjunto.

1.6. Gestión de la Automatización de Procesos

De acuerdo con Dolan et al. (2007), en la gestión del Talento Humano la automatización de procesos administrativos constituye una función estratégica que debe integrarse de manera coherente a todo el sistema organizacional, con el fin de mejorar el desempeño del personal y fortalecer la eficiencia institucional. La incorporación de herramientas tecnológicas no solo moderniza la operación, sino que permite que las actividades se ejecuten con mayor exactitud, rapidez y control.

Para garantizar una correcta implementación de un proceso automatizado, existen diversas herramientas de gestión que contribuyen a fortalecer y estructurar el nuevo sistema. Entre las más relevantes se destacan:

Descripción de cargos, que permite definir con claridad las funciones y responsabilidades de los colaboradores involucrados en el proceso automatizado.

Mapeo y rediseño de procesos (BPM), mediante el cual se identifican flujos, tiempos, actores y puntos críticos del procedimiento actual para transformarlos en actividades digitales y estandarizadas.

Manuales de procedimientos, que sirven como guías operativas para el uso del sistema automatizado y aseguran uniformidad en la ejecución de las tareas.

Un sistema que permita evaluar y controlar el seguimiento de indicadores como el tiempo de respuesta, seguimiento de solicitudes, nivel de cumplimiento y reducción de errores, si bien la formalización de documentos no es indispensable para implementar la automatización su uso resulta altamente conveniente, ya que proporciona una base sólida que permite mejorar la eficiencia del proceso, reducir la improvisación y garantizar que el nuevo sistema funcione de manera alineada con los objetivos institucionales.

CAPÍTULO 2

Marco Referencial

La automatización del proceso de justificación y reembolso de faltas y atrasos del personal administrativo de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil se enmarca en diferentes cuerpos normativos nacionales e institucionales que regulan la gestión administrativa, el control de asistencias, el uso responsable de los sistemas informáticos y la protección de datos personales. A continuación, se presentan los principales fundamentos legales que respaldan la implementación de un sistema automatizado para este proceso.

1. Constitución de la República del Ecuador (2008)

La Constitución, como norma suprema del país, establece principios aplicables a la gestión administrativa pública y privada:

Art. 227: dispone que la administración pública debe regirse por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, responsabilidad y transparencia, principios que sustentan la necesidad de automatizar procesos administrativos para mejorar su funcionamiento.

Art. 66, numeral 19: reconoce el derecho a la protección de datos personales, lo que implica que todo sistema automatizado debe garantizar la seguridad, confidencialidad y uso adecuado de la información del personal administrativo. (Constitución del Ecuador, 2008)

2. Código del Trabajo del Ecuador

Regula las obligaciones, asistencias y responsabilidades laborales:

Art. 42 y 45: establecen las obligaciones del empleador respecto al control de asistencia y pago de remuneraciones exactas, sustentando la necesidad de contar con procesos precisos y verificables como la automatización de justificativos.

Art. 47 y 50: regulan los permisos, faltas justificadas y descuentos legales, lo cual respalda que un sistema automatizado garantice el manejo correcto de estas incidencias.

Un proceso digital asegura que los descuentos, justificativos y reembolsos se ejecuten conforme a la ley y evitando errores humanos. (Código de trabajo, 2025)

3. Ley Orgánica de Educación Superior (LOES)

La LOES regula el funcionamiento de universidades y su administración institucional.

Art. 4 y 5: promueve principios de calidad, eficiencia, pertinencia e innovación en los procesos internos de las instituciones de educación superior.

Art. 77 y 78: establecen que las universidades deben contar con sistemas de gestión administrativa modernos, transparentes y auditables. (LEY ORGANICA DE EDUCACION SUPERIOR, LOES, 2010)

Esto respalda la validación, trazabilidad y automatización del proceso de asistencias del personal administrativo.

4. Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPD, 2021)

La automatización implica tratamiento digital de información personal, por lo que es indispensable cumplir con esta normativa:

Principio de seguridad y confidencialidad: el sistema debe implementar medidas técnicas para proteger datos sensibles, como información laboral y médica.

Art. 10: exige que el tratamiento de datos responda a una finalidad clara y legítima, como la gestión de asistencias.

Art. 11: establece el consentimiento y el uso correcto de los datos.

Un sistema automatizado debe cumplir con estos estándares para garantizar un manejo adecuado de la información del personal. (Ley de Protección de datos Personales, 2021)

5. Estatuto Orgánico de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

La normativa interna de la UCSG define responsabilidades administrativas:

Establece el uso de herramientas institucionales como Servicios en Línea y las plataformas gestionadas por la Dirección de Desarrollo Tecnológico (DDT). (ESTATUTO DE LA UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL)

Determina que las unidades deben garantizar procesos transparentes y eficientes, compatibles con la misión institucional.

Define que Recursos Humanos es responsable del registro, control y actualización normativa del personal.

Estas disposiciones permiten y respaldan la implementación de sistemas automatizados.

6. Resoluciones institucionales (ej. RA-026-2025, RA-003-2024)

La universidad actualiza permanentemente sus normativas internas. En el caso del proceso objeto de estudio (justificación y reembolso), la resolución:

RA-026-2025 regula el ingreso, validación y aprobación de justificativos en Servicios en Línea.

Define responsabilidades del personal, jefaturas y Dirección de Recursos Humanos.

Establece los plazos y condiciones de los procesos de descuento y reembolso.

La automatización debe alinearse estrictamente a estas resoluciones.

7. Normas Técnicas de Control Interno (Contraloría General del Estado)

Aplicables también a instituciones privadas que manejan recursos y procesos auditables:

Principio de trazabilidad: garantiza que toda acción pueda ser registrada, auditada y verificada.

Principio de eficiencia: impulsa la reducción de riesgos y errores administrativos.

La automatización facilita el cumplimiento de estos principios.

8. Estándares Internacionales aplicables

Aunque no obligatorios, fortalecen el marco regulatorio:

ISO 9001:2015 – Gestión de calidad

Promueve procesos documentados, estandarizados y medibles. (Organización Internacional de Normalización, 2015)

Apoya la automatización al garantizar control de los procesos.

ISO 27001 – Seguridad de la información

Regula el manejo seguro de datos digitales.

Crucial para sistemas automatizados con información sensible del personal.

BPM (Business Process Management)

Modelo internacional para el análisis, rediseño y automatización de procesos.

Respaldado por la literatura global en gestión administrativa. (Organización Internacional de Normalización, 2022)

CAPÍTULO 3

Metodología de la Investigación

3.1. Enfoque de la Investigación

La presente investigación se basa en un enfoque mixto, integra métodos cuantitativos y cualitativos, a fin de analizar la incidencia de la automatización del proceso de justificación y reembolso de faltas y atrasos en la eficiencia del personal administrativo de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

El enfoque cuantitativo se realiza mediante la aplicación de encuesta focalizada y dirigida a Coordinadores Académicos 2 de Facultades y en las áreas Administrativas como Coordinadores, participantes directos de la validación, seguimiento y control de justificativos. Este instrumento permite relacionar manejo de tiempos, carga administrativa, errores generados, el seguimiento del proceso y lo que se espera de la automatización.

La parte cualitativa se determinó en entrevistas realizadas a personal de la Dirección de Recursos Humanos involucrados en el proceso como son los Asistentes de nómina y el Jefe de Administración de Sueldos y Salarios, como responsables de registrar, validar y aplicar descuentos y reembolsos. Esto permitió ubicar los cuellos de botella, riesgos y debilidades del sistema en el funcionamiento actual e identificar oportunidades de mejora desde la visión del área técnica.

Al integrar ambas metodologías permite fortalecer la validez del estudio y contrastar la percepción operativa con la realidad del procedimiento institucional.

Además, se integran datos cuantitativos y cualitativos en un proceso de triangulación metodológica lo que contrasta lo que perciben los usuarios con la experiencia del personal de la Unidad de Sueldos y Salarios.

3.2. Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva ya que permite que se detalle como es el proceso actual, con alcance correlacional ya que busca una relación entre las variables dependiente e independiente y de carácter explicativo ya que se pretende demostrar de que

manera la implementación de la automatización del proceso en servicios en línea mejora la eficiencia administrativa,

3.3. Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación metodológica de este estudio se define como no experimental ya que las variables no se manipularon de manera arbitraria, es transversal ya que al recoger los datos se establece un periodo determinado; además el estudio es de campo ya que se recolecto la información de forma directa por medio de los actores directos dentro de la institución.

Metodológicamente el estudio es de un diseño no experimental, transversal correlacional orientado a analizar como se relacionan la variable dependiente e independiente.

3.4. Población y Muestra

3.4.1. Población

La población de este estudio se conforma por Coordinadores Académicos 2 de las facultades y por los Coordinadores de las áreas Administrativas, junto con el personal de la Dirección de Recursos Humanos específicamente de la Unidad de Administración de sueldos y Salarios quienes se identifican como los actores directo del proceso de justificación y reembolsos de faltas y atrasos.

La población total se conforma por 28 participantes que intervienen directamente en varias etapas del proceso institucional.

3.4.2. Muestra

Se aplica una muestra no probabilística de tipo intencional seleccionando a quienes participan activamente de la validación y seguimiento del proceso, dado a su conocimiento técnico y operacional.

La muestra conforma a 28 personas lo que coincide con la población total, lo que nos permite tener la información directa actores relevantes del proceso.

Cualitativamente se seleccionó a personal clave de la Dirección de Recursos Humanos de la Unidad de Administración de Sueldos y Salarios involucrados en la recepción de

solicitudes, validación de documentos, registro en el sistema, aplicación de descuentos y gestión de reembolso permitiendo tener información especializada y pertinente de todo el proceso para su análisis.

3.5. Variable de estudio

3.5.1. Variable Independiente

Enfocada en la automatización del proceso de justificación y reembolso de faltas y atrasos, la cual se estructura en varias dimensiones de digitalización, reducción de tareas manuales, integración de plataformas institucionales como el SIU y servicios en línea lo que garantiza la coherencia de la data y la trazabilidad del proceso dando la facilidad del seguimiento de cada fase.

Esto permite garantizar que la información es coherente en el seguimiento del proceso en cada fase.

3.5.2. Variable Dependiente

La eficiencia administrativa se analiza en dimensiones como el tiempo de respuesta y la reducción de errores, factores que optimizan los recursos institucionales. Integra la productividad operativa y la coordinación interdepartamental mejorando los flujos de los procesos y aumentando la satisfacción del cliente interno al realizar el proceso con agilidad y efectividad.

La variable considera la relación entre la productividad operativa y como se coordina la acción interdepartamental, contribuyendo a mejorar la fluidez del trabajo y que la satisfacción del cliente interno sea más ágil y eficiente dentro del proceso.

3.5.3. Operacionalización de Variables

Tabla 1 Operacionalización de Variables

Variable	Tipo	Dimensión	Indicadores	Ítems de medición	Escala
Automatización del proceso	Independiente	Digitalización del proceso	Reducción de tareas manuales	El proceso de justificación y reembolso se realiza con menor intervención manual gracias al sistema automatizado	Likert (1-5)
Automatización del proceso	Independiente	Digitalización del proceso	Integración de sistemas	El sistema permite integrar la información entre las diferentes áreas involucradas (coordinaciones, RRHH, nómina)	Likert (1-5)
Automatización del proceso	Independiente	Digitalización del proceso	Trazabilidad del proceso	Es posible realizar seguimiento del estado de cada solicitud dentro del sistema	Likert (1-5)
Automatización del proceso	Independiente	Gestión digital de la información	Acceso a la información	Los usuarios pueden consultar fácilmente la información de justificativos y reembolsos en el sistema	Likert (1-5)
Automatización del proceso	Independiente	Gestión digital de la información	Control del proceso	El sistema permite validar y controlar adecuadamente la documentación presentada	Likert (1-5)
Eficiencia administrativa	Dependiente	Desempeño del proceso	Tiempo de respuesta	El tiempo de procesamiento de los justificativos y reembolsos se ha reducido	Likert (1-5)
Eficiencia administrativa	Dependiente	Desempeño del proceso	Reducción de errores	Se ha reducido la cantidad de errores en el registro o validación de justificativos	Likert (1-5)
Eficiencia administrativa	Dependiente	Desempeño del proceso	Optimización de recursos	El proceso requiere menos tiempo y esfuerzo del personal administrativo	Likert (1-5)
Eficiencia administrativa	Dependiente	Calidad del servicio	Satisfacción de los usuarios	Los usuarios perciben una mejora en la gestión del proceso	Likert (1-5)
Eficiencia administrativa	Dependiente	Calidad del servicio	Agilidad en la gestión	Las solicitudes se gestionan de forma más rápida y organizada	Likert (1-5)

3.6. Instrumento de Recolección de datos

El instrumento a ser utilizado es un cuestionario estructurado que emplea una escala de Likert desde “totalmente de acuerdo” hasta “desacuerdo”, dirigido a Coordinadores Académicos 2 de las facultades y a los Coordinadores de áreas administrativas

La herramienta contiene 15 preguntas cerradas que indican la situación actual del proceso, impacto de eficiencia y como se percibe la automatización más tres preguntas abiertas que identificarán las dificultades críticas, funcionalidades necesarias y recomendaciones de interpretación.

Además, el instrumento incluye tres preguntas abiertas que permite identificar la percepción de quienes llevarán a cabo el proceso las partes críticas del mismo y las funciones necesarias que requiere

Para profundizar en aspectos medibles cuantitativamente se realizó una entrevista semiestructurada mediante una guía de nueve preguntas abiertas dirigidas al personal de la unidad de Sueldos y salarios de la Dirección de Recursos Humanos. Tiene como objetivos principales identificar cuellos de botella y errores recurrentes además de medir riesgos institucionales, además de determinar las funciones necesarias para la automatización y establecer indicadores de medición que harán más fácil la comparación del desempeño antes y después de implementar el proceso.

3.7. Instrumento de Recolección de datos

Este instrumento fue expuesto a validación por el juicio de expertos en gestión administrativa y de proyectos, se realizó prueba piloto para verificar claridad, coherencia y comprensión.

Se realizó una prueba piloto para evaluar la comprensión de las preguntas y ajustarlas de ser necesario para ser aplicadas.

La confiabilidad del instrumento fue evaluado usando Alpha de Cronbach, considerándolo aceptable cuando el valor es igual o superior a 0.70, lo que indica una consistencia en los ítems del cuestionario.

3.8. Técnicas de análisis de datos

Se analizará mediante técnicas de estadística descriptiva, incluye el cálculo de frecuencias, porcentajes, media aritmética y desviación estándar. Para el contraste de la hipótesis se aplicará la prueba normal de Shapiro – Wilk ya que contamos con una muestra menor a 50 observaciones, para el uso de correlación de Pearson o Spearman según distribución de datos, considerando un nivel de significancia $\alpha=0.05$.

El análisis cualitativo se lleva mediante la categorización temática e identifica patrones recurrentes que se han tomado de los testimonios para comprender más profundamente la realidad de cómo se opera en este proceso lo que se complementa al contrastar la información entre encuestas y entrevistas lo que permite un análisis comparativo para comparar ambos modelos el anterior y el actual.

CAPÍTULO 4

Análisis y Discusión de Resultados

4.1. Técnicas de análisis de datos

La recolección de datos se desarrolló según como se planteó en el capítulo anterior bajo un enfoque mixto integrando los instrumentos que contienen datos cualitativos y cuantitativos. En lo cuantitativo la encuesta estructurada fue realizada a 28 personas entre coordinadores académicos 2 de facultades y el personal que se encarga del registro de esta información en las áreas administrativas de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

Lo cualitativo se desarrolló en entrevista sal personal de la Unidad de Administración de Sueldos y Salarios de la Dirección de Recursos Humanos en las etapas de recolección, validación de información, registro de descuentos, justificaciones y reembolso.

Se registro la información en una matriz estadística, se asignó una escala de respuesta en escala de Likert, después los datos se procesaron para obtener frecuencias, medias, desviación estándar y análisis inferencial, las entrevistas fueron transcritas y organizadas en be a temas. Esto asegura la consistencia, concordancia y confiabilidad en la información recolectada.

4.2. Consentimiento Informado

Previo a la aplicación de los instrumentos se informó a quienes participarían de que el objetivo investigativo de esta información es académico, la participación fue voluntaria, se garantiza la confidencialidad de sus respuestas que el uso de la data es para un fin de investigación los resultados serán usados en su totalidad no de manera individual. Todos quienes participaron de la encuesta indicaron de manera expresa su consentimiento antes de completar el instrumento.

4.3. Análisis e Interpretación de los Datos

4.3.1 Análisis Descriptivo

Al analizar las frecuencias se evidencia que el proceso de justificación y reembolso de faltas y atrasos tal como se lleva actualmente presenta varias debilidades significativas. La media en el ítem de agilidad del proceso fue inferior al punto neutro de la escala lo que refleja

una percepción negativa de la eficiencia, en cambio los ítems relacionados con la automatización fueron superiores al 4.50, dando una percepción favorable ante la digitalización. Más del 60% de los Coordinadores entre Académicos y el personal que realizan el proceso correspondiente a la justificación y reembolso de faltas y atrasos considera que la automatización sería una mejora significativa para la eficiencia y reducción de tiempo en esta gestión. Estos datos están resumidos en la tabla 2.

*Tabla 2
Tabla de Frecuencias*

Ítem	1	2	3	4	5	Media	Desv. Est.
Agilidad proceso actual	4	9	7	6	2	2.61	0.58
Demoras frecuentes	1	2	4	12	9	4.10	0.49
Carga administrativa	1	3	5	11	8	4.00	0.62
Automatización reduce tiempos	0	1	2	10	15	4.50	0.41
Automatización mejora eficiencia	0	0	1	8	19	4.60	0.35

4.3.2 Prueba de Normalidad

Para evaluar la distribución de las variables se aplicó de Shapiro-Wilk esta se recomienda utilizar debido a que la muestra es menor de $n < 50$ para evaluar la distribución de las variables principales relacionadas con automatización y eficiencia administrativa. Los resultados indican valores de significativas inferior a 0.05, lo que implica q los datos no siguen una distribución normal, por esto se optó por usar el coeficiente de correlación Sperman. Estos resultados se observan en la tabla 3.

Tabla 3 Resultados de la prueba Shapiro-Wilk

Variable	Estadístico W	p-valor
Automatización mejora eficiencia	0.842	0.012
Automatización reduce tiempos	0.857	0.021

4.3.3 Análisis de Correlación

El coeficiente de Spearman no dio un valor de $p=0.781$ con significancia de $p < 0.05$, los que demuestra una correlación positiva fuerte entre como se percibe la automatización del proceso y la mejora en la eficiencia del proceso administrativo.

Además, se emitió un modelo de regresión lineal simple para analizar como influye la automatización del proceso sobre la eficiencia administrativa.

El coeficiente de determinación $R^2 = 0.551$ resultado de la regresión lineal indica una variabilidad de 55.1% observada en la eficiencia administrativa puede ser por la percepción de la de la automatización del proceso, mientras que el 44.9% corresponde a lo que no se considera dentro del modelo.

Estadísticamente se confirma un impacto significativo y no marginal, como se observa en la tabla 4.

*Tabla 4.
Resultados de correlación (Pearson y Spearman)*

Método	Coficiente	p-valor
Pearson (r)	0.742	0.000
Spearman (ρ)	0.781	0.000

4.3.4 Análisis Cualitativo

El diagnóstico revela que existe una desconexión entre la carga operativa actual y la capacidad de respuesta del departamento. La forma de trabajo actual se ancla en trabajo manual y duplicidad de registros, esto hace más lenta la consolidación de documentos. Al no tener reportes automatizados y reportes en tiempo real el proceso se vuelve reactivo actuamos si existe un reclamo o una observación por parte del usuario aumentando riesgo de errores y extendiendo tiempos de respuesta.

Para aliviar estas deficiencias, la hoja de ruta de la propuesta se enfoca en la automatización digital del proceso que remplace el control humano repetitivo con una estructura informática que permita integrar validaciones automáticas, alertar plazos e integrar las dos

plataformas utilizadas por la institución como son los servicios en línea y el SIU. Esta optimización de flujo de trabajo garantiza que las soluciones tecnológicas respondan a las debilidades del proceso identificadas. Un ejemplo se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 5 Análisis Cualitativo

Categoría	Hallazgo identificado
Duplicidad de registros	Genera retrasos en el proceso
Falta de integración de sistemas	Incrementa la carga operativa
Ausencia de reportes automatizados	Dificulta el seguimiento oportuno

4.4. Análisis e Interpretación de los Datos

Los resultados nos demuestran que el proceso actual es limitante y afecta la eficiencia administrativa. La correlación fuerte respalda empíricamente las teorías revisadas en el marco conceptual donde los aportes de (González et al, 2016) y (Torres, 2005), quienes fundamentan que la automatización de procesos incrementa la productividad institucional y reduce la carga administrativa.

Desde la visión de PMBook y la Gestión de Proyectos la automatización permite reducir riesgos operativos, mejora la jerarquía de revisión del proceso dándole el control de la asistencia a sus jefes directos, incrementa la transparencia ya que así ellos podrán tener de primera mano la evidencia de los horarios de su personal, facilita la toma de decisiones basándose en datos generando un valor institucional sostenible.

4.5. Contrastación de Hipótesis

Los resultados muestran que la automatización de la justificación y reembolso de faltas y atrasos en la Universidad católica de Santiago de Guayaquil mejora la eficiencia administrativa. Los datos respaldan esta afirmación una correlación alta $\rho = 0.781$ y un nivel de significancia del $p < 0.05$ permiten rechazar la Hipótesis nula (H_0) y aceptar la Hipótesis alternativa (H_1) así se demuestra que al eliminar el proceso anterior ayudara a mejorar el desempeño del personal utilizando nuevas herramientas digitales, generando alertas automáticas

y la generación de reportes en tiempo real, las entrevistas coinciden con lo demostrado por el análisis numérico dando como solución el paso al cambio tecnológico como una solución clave.

CAPÍTULO 5

Propuesta de Intervención

5.1 Propuesta de Intervención

Según los resultados obtenidos en esta investigación, se propone la implementación de la automatización en servicios en línea de la justificación y reembolso de faltas y atrasos, integrado al SIU de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Con el propósito de cambiar el proceso actual caracterizado por envíos de correos y duplicidad de información que limita el seguimiento de la información a un proceso digital donde se podrá registrar la justificación o reembolso, validar de manera automática documentos justificativos, definición de quienes ingresan y autorizan la información con plazos definidos para el ingreso, generando reportes consolidados e integrándolo al proceso de nómina de manera automática.

La propuesta responde a las debilidades identificadas al analizar estadística y cualitativamente los resultados donde se evidencia una correlación de significancia entre la automatización y la mejora en la eficiencia administrativa.

En el enfoque de la Gestión de Proyectos esta propuesta se alinea con la generación de valor, mejora continua y la gobernanza de una institución establecida en el PMBOK 7.

5.2 Planteamiento del procedimiento

5.2.1 Proceso Actual

El proceso actual de la gestión se caracteriza por tener un flujo en varias partes, que nace en la solicitud de la justificación y depende de una cadena de correos electrónicos para la autorización de varias etapas hasta llegar al rectorado. Esto genera que la información dependa de muchas personas hasta llegar a la jefatura de Administración de Sueldos y Salarios para aplicar la justificación o reembolso de valores. Al colaborador no tener una plataforma integrada de comunicación no puede tener seguimiento de su trámite, convirtiendo este proceso lento y propenso a que existan errores.

La excesiva dependencia de intervención de personas genera problemas como la duplicidad de información y falta de seguimiento, para saber el estado del trámite es muy difícil de rastrear generando un retraso en la validación de la información y una ausencia en indicadores de gestión que impide medir la eficiencia del proceso para detectar patrones de ausentismo de manera oportuna. El modelo actual del proceso resulta ineficiente a lo que se necesita de manera administrativa lo que requiere datos consolidados y procesos automáticos.

5.2.2 Proceso propuesto

Se propone un proceso automatizado como una transformación del proceso actual en un ecosistema digital que aporte eficiencia, donde el proceso se genera en la solicitud digital en servicios en línea del justificativo o petición del reembolso y el respaldo sea cargado por parte del colaborador eliminando el uso de correos. Implementar validaciones automáticas y un periodo determinado para el ingreso y aprobación de la información sin intervención manual. Esto se cierra con la posibilidad de generar automáticamente reportes consolidados lo que permite a la institución dejar el modelo reactivo y lento basado en una agilidad operativa y la transparencia de la información en tiempo de verificación real.

5.2.3 Indicadores de desempeño Propuestos

Para la evaluación del modelo, se propone un sistema de medición que contraste la eficiencia del antes y después de su implementación, esto permite cuantificar el tiempo promedio de la gestión y disminuir errores administrativos y reprocesos, causados por un trabajo manual. También permitirá dar un seguimiento a las solicitudes procesadas y medir el nivel de satisfacción del colaborador dando una visión integral del éxito del proyecto, asegurando una transición tecnológica no solo al optimizar recursos institucionales, así mejorar la experiencia del usuario.

5.3 Validación Técnica

Esta propuesta se fundamenta en tres dimensiones de validación la factibilidad tecnológica, operativa y normativa.

5.3.1 Factibilidad Tecnológica

Implementar el modulo propuesto esta basado en la infraestructura digital que tiene la institución aprovechando plataformas como “Servicios en línea” y el Sistema integrado universitario. La Dirección de Desarrollo Tecnológico de la universidad cuenta con la capacidad necesaria para desarrollar este proyecto. Bajo este panorama no es necesario que se adquieran por parte de la institución ninguna plataforma externa ya que el enfoque se centra en el desarrollo y aplicación estratégica de las herramientas existentes.

5.3.2 Factibilidad Operativa

El proyecto es viable de manera operativa ya que la institución acepta la necesidad de este proyecto reflejado en las encuestas con una media superior al 4.5 en como percibiría la institución la automatización. Hay una clara muestra de disposición al cambio y la urgencia de modernizar estos procesos, lo que hace más fácil adaptarse a la herramienta; esto minimiza la resistencia y nos asegura una transición al nuevo modelo del proceso.

5.3.3 Factibilidad Normativa

Esta propuesta se fundamenta en una resolución administrativa institucional RA-026-2025 y el Estatuto Universitario. Asimismo, respeta la ley orgánica de protección de datos y se rige a los principios de la eficiencia administrativa al no ser una norma ilegal se garantiza la seguridad jurídica de su ejecución.

5.4 Validación Financiera

5.4.1 Costos Estimados

La ejecución contempla una inversión que abarca el diseño y desarrollo tecnológico, las horas técnicas a programar, la fase de prueba y la capacitación del personal. Es importante precisar que todo el personal involucrado es personal que pertenece a la institución y que el

valor horas de trabajo esta cubierta mediante el pago de la remuneración mensual, por lo tanto, el costo estimado de la inversión estimada en \$ 12,000.00 en términos de esfuerzo del personal no representa un desembolso adicional externo sino optimizar el talento humano y los recursos operativos que son parte de la institución.

5.4.2 Beneficios Económicos

Implementar el módulo generara un impacto positivo inmediato en el tiempo operativo y la reducción de errores en la nómina y reduce reprocesos. Cualitativamente se estima una automatización de 1000 tramites que se procesan mensualmente permitirá ahorrar 500 horas hombre, reduciendo 2 puestos de trabajo. Con una reducción anual de dos cargos administrativos con una remuneración de 800 dólares mensuales por persona con un ahorro proyectado de 19,200.00 lo que retribuye el proyecto en un año transformando eficiencia administrativa en rentabilidad para la institución.

5.4.3 Retorno de Inversión

Al analizar la rentabilidad se demuestra que esta propuesta es rentable financieramente, sólida y sostenible a corto plazo, aplicando la formula del ROI para definir el cociente entre el beneficio financiero y lo invertido inicialmente existe un beneficio de \$ 19,200.00 y el costo de la ejecución que es \$ 12,000.00. Se alcanza un retorno desde el primer año, del 60% lo que confirma que la automatización no solo se recupera la inversión, sino que genera excedente de valor que fortalece administrativamente a la institución.

$$ROI = \frac{19,200 - 12,000}{12,000} = 0.6 \text{ o } 60\%$$

5.5 Conclusión de la Propuesta

La intervención se consolida como una solución integral que es técnica, operativa y normativamente viable, con el respaldo del análisis estadístico y una justificación de rentabilidad que asegura la sostenibilidad. En una alineación estratégica con los objetivos de la modernización institucional. Este cambio estructural no solo optimiza recursos, sino que fortalece la gobernanza y la eficiencia operativa en la institución.

CAPÍTULO 6

Plan Estratégico de la Propuesta de Intervención

6.1 Descripción del Procedimiento

El Plan estratégico de la Propuesta de Intervención tiene como finalidad trazar la ruta de implementar el módulo de automatización para la gestión de justificación y reembolso de faltas y atrasos del personal administrativo de la Institución.

La propuesta basada en transformar el proceso actual (AS – IS) hacia un modelo digital (TO - BE), garantizando la eficiencia, seguimiento y control interno.

6.1.1 Objetivo del Plan Estratégico

Implementar un sistema automatizado integrado en Servicios en Línea que permita mejorar el proceso de gestión de justificativos, reduciendo tiempos, errores y reprocesos de trabajo administrativo.

6.1.2 Ejes Estratégicos

La propuesta se articula en cuatro fundamentos que garantizan una transición coherente hacia la modernización administrativa. La transformación digital busca convertir los procesos manuales en sistematizados eliminando el fraccionamiento de la información. Esto impacta en la Eficiencia Operativa, al reducir los tiempos de gestión y el reproceso de trabajo, permitiendo al personal de Talento Humano enfocarse en tareas que requieren más valor agregado. Simultáneamente la Gobernanza y el Control interno al asegura la ruta de los procesos cumpliendo de manera estricta la norma generando indicadores en tiempo real. Finalmente, la >Gestión del cambio Organizacional actúa desde un eje transversal que a través de la capacitación y la comunicación efectiva promueve que los colaboradores adopten la herramienta con un mínimo de resistencia consolidando en la cultura institucional la innovación.

6.1.3 Resultados Esperados

La implementación de este modelo proyecta un impacto cuantificable en la operatividad de la institución, estimando una reducción mínima del 40% en los tiempos de gestión y

disminución de fallas administrativas de al menos 30% gracias a que todos los procesos son automáticos. Estos resultados no solo optimizan el flujo de trabajo elevando el nivel de satisfacción de los colaboradores al ser el proceso ágil, transparente y confiable. Además, la disponibilidad inmediata de reportes automatizados transformara la gestión de Recursos Humanos permitiendo la toma de decisiones basándonos en datos precisos y actuales creando un entorno moderno y eficiente.

6.2 Descripción del Procedimiento

6.2.1. Fase 1: Diseño del Proceso (AS-IS y TO-BE)

Desarrollar un flujo digital buscando automatizar todas esas tareas manuales y hacerlas mas eficientes. Finalmente garantizar la viabilidad técnica y dar solución a tareas operativas, esto nuevo será sometido a una validación de la Dirección de Recursos Humanos y la Dirección de Desarrollo Tecnológico buscando no solo cumplir con las expectativas del personal sino también integrar las infraestructuras digitales tanto de servicios en línea como el Sistema Integrado Universitario.

6.2.2. Fase 2: Desarrollo del modulo

La fase de ejecución se centra en la programación integral del sistema e integración en la plataforma institucional para garantizar que se opera sincronizado a las bases de datos actuales, se prioriza la programación de validaciones automáticas para que no existan errores y se desarrollen reportes automáticos que faciliten realizar auditorías y tomar decisiones. Finalmente, se termina con pruebas técnicas y ajustes donde el sistema se someta a entornos de estrés, simulaciones que permitan q el usuario tenga una herramienta intuitiva, robusta y libre de fallas antes de su lanzamiento.

6.2.3. Fase 3: Implementación

Una vez que este ya en funcionamiento el modulo se realizara un monitoreo del desempeño para verificar la estabilidad de las plataformas y verificar que se cumplan los tiempos de respuesta. Se contará siempre con el respaldo de soporte técnico encargado de

resolver las incidencias y facilitar el aprendizaje generando una transición operativa que sea fluida y eficiente.

6.2.4. Fase 4: Evaluación y Mejora Continua

La etapa final se centra en medir indicadores claves, verificar objetivos estratégicos y el retorno de la inversión. Al analizar datos realizar ajustes operativos se optimiza el rendimiento del sistema asegurándonos que la evolución de la herramienta sea en base a las necesidades de la institución.

Este ciclo se cierra con la retroalimentación institución donde la experiencia del usuario y jefaturas transformarán en insumos que ayudarán a perfeccionar el módulo, garantizando se mantenga la automatización para mantener la relevancia , eficiencia y alineación de estándares de calidad a largo plazo.

6.3 Cronograma

El cronograma se plantea en ejecutarse en un periodo de 12 semanas, el cual se resume en la tabla 4.

*Tabla 6.
Cronograma de implementación del módulo*

Fase	Actividad	Duración	Responsable
Fase 1	Levantamiento y diseño	2 semanas	RRHH + DDT
Fase 2	Desarrollo del módulo	5 semanas	DDT
Fase 3	Pruebas y ajustes	2 semanas	DDT + RRHH
Fase 4	Capacitación	1 semana	RRHH
Fase 5	Implementación oficial	1 semana	RRHH + DDT
Fase 6	Evaluación inicial	1 semana	RRHH

6.4 Criterios de Evaluación

Para poder garantizar la efectividad de este proyecto se definieron indicadores cuantitativos que medirán el desempeño centrándose en tiempo promedio de procesamiento, reducción de errores administrativos y el cumplimiento de plazos mediante los reprocesos.

Además indicadores cualitativos como el nivel de satisfacción de usuario y la tasa de adopción tecnológica del sistema por parte del personal.

Evaluar el impacto se evaluará con el diseño de pretest y postest comparando medidas anteriores y posteriores a la implementación del modelo para determinar el éxito real. Si se logra un 40% de reducción de tiempos de gestión se considera que la automatización cumplió con su objetivo y el 30% de menos errores.

6.5 Sostenibilidad del proyecto

Garantizar que esta implementación se convierta en un activo institucional, la sostenibilidad del proyecto deberá generar una mejora continua y adaptación tecnológica esto exige que tenga una mejora continua para que responda a nuevas necesidades del personal. Asimismo, un monitor semestral de sus indicadores permitirá que se detecten situaciones de manera temprana asegurando que se mantenga la eficiencia alineada con otras iniciativas de transformación en la institución.

CONCLUSIONES

1. El análisis teórico realizado permitió identificar que la automatización de procesos administrativos constituye una estrategia clave para mejorar la eficiencia operativa en las organizaciones. Diversos autores coinciden en que la digitalización de procedimientos administrativos permite reducir tiempos de gestión, minimizar errores humanos y optimizar el uso de los recursos institucionales.
2. Las investigaciones realizadas a nivel nacional e internacional evidenció que implementar de sistemas automatizados en procesos administrativos contribuye significativamente a mejora de la productividad organizacional, fortalece el control interno y facilita la toma de decisiones basada en información sistematizada.
3. A partir de la aplicación del marco metodológico propuesto, que incluyó encuestas a Coordinadores Administrativos y entrevistas al personal de Recursos Humanos, se identificaron debilidades en el proceso actual de justificación y reembolso de faltas y atrasos, entre las cuales destacan la dependencia de validaciones manuales, la duplicidad de registros, la falta de trazabilidad en tiempo real y los retrasos en la gestión de solicitudes.
4. Los resultados obtenidos evidenciaron una percepción favorable por parte de los participantes respecto a la automatización del proceso, identificándose una relación significativa entre la digitalización de procedimientos y la mejora de la eficiencia administrativa. Esto confirma que la implementación de herramientas tecnológicas puede contribuir a optimizar la gestión institucional.
5. En función de los resultados del estudio, se diseñó una propuesta de sistema automatizado integrado en la plataforma institucional Servicios en Línea, orientado a optimizar el proceso de justificación y reembolso de faltas y atrasos. La propuesta contempla la digitalización del flujo del proceso, la automatización de validaciones, la generación de reportes y el fortalecimiento de la trazabilidad administrativa.

6. Finalmente, se concluye que la automatización del proceso analizado no solo representa una mejora operativa, sino una oportunidad de modernización institucional que fortalece la eficiencia administrativa, la transparencia en la gestión y la capacidad de control de los procesos internos.

RECOMENDACIONES

1. Implementar el módulo automatizado propuesto dentro de la plataforma institucional Servicios en Línea, con el fin de optimizar el proceso de justificación y reembolso de faltas y atrasos y mejorar la eficiencia administrativa del personal.
2. Desarrollar un proceso de capacitación dirigido a Coordinadores Administrativos y personal de Recursos Humanos, orientado a facilitar la adopción del sistema automatizado y asegurar su correcta utilización.
3. Establecer indicadores de desempeño que permitan evaluar de manera periódica el impacto de la automatización en el proceso, considerando variables como tiempo promedio de gestión, número de errores administrativos y nivel de satisfacción del usuario interno.
4. Promover la integración del módulo automatizado con otros sistemas institucionales, especialmente con el sistema de nómina y los registros administrativos, con el fin de garantizar coherencia en la gestión de la información.
5. Realizar evaluaciones periódicas del funcionamiento del sistema automatizado para identificar oportunidades de mejora y asegurar la sostenibilidad del proceso digital implementado.
6. Extender gradualmente la automatización a otros procesos administrativos institucionales que presenten características similares, con el objetivo de fortalecer la transformación digital y la eficiencia operativa de la Universidad.

Referencias Bibliográficas

- (2025). *Código de trabajo*. Obtenido de https://www.ces.gob.ec/lotaip/2020/Junio/Literal_a2/C%C3%B3digo%20del%20Trabajo.pdf
- (2008). *Constitución del Ecuador*. Ecuador. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Dolan, S., Cabrera, R., Jackson, S., & Schuler, R. (2007). *La Gestion de los Recursos humanos*. Madrid: McGrawHill.
- EcuRed. (11 de octubre de 2013). *www.ecured.cu*. Obtenido de www.ecured.cu: https://www.ecured.cu/Capacitaci%C3%B3n_en_Am%C3%A9rica_Latina_y_Cuba
- (s.f.). *ESTATUTO DE LA UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL*. Obtenido de https://www.ucsg.edu.ec/wp-content/uploads/transparencia/ESTATUTO_2016-Aprobado-CES.pdf
- Gaibor, J. (2016). Incidencia de la capacitación en el desempeño. *Incidencia de la capacitación en el desempeño*. Universidad Tecnológica Equinoccial., Quito.
- González, e. a. (2016). Worker Training. *R&D*, 8(694-712), 23. doi:<https://doi.org/10.1080/13662716.2016.1206463>
- (2021). *Ley de Protección de datos Personales*. Obtenido de <https://www.registrospublicos.gob.ec/programas-servicios/servicios/proyecto-de-ley-de-proteccion-de-datos/#:~:text=En%20Ecuador%20el%20art%C3%ADculo%2066,as%20como%20su%20correspondiente%20protecci%C3%B3n>.
- (2010). *LEY ORGANICA DE EDUCACION SUPERIOR, LOES*. Obtenido de [LEY ORGANICA DE EDUCACION SUPERIOR, LOES](http://www.leyes.org.ec)
- Organización Internacional de Normalización. (2015). *ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad*. Obtenido de

https://repositorio.buap.mx/rcontraloria/public/inf_public/2019/0/NOM_ISO_9001-2015.pdf

Organización Internacional de Normalización. (2022). *ISO/IEC 27001:2022 - Seguridad de la información*. Obtenido de <https://www.nqa.com/medialibraries/NQA/NQA-Media-Library/PDFs/Spanish%20QRFs%20and%20PDFs/NQA-ISO-27001-Guia-de-implantacion.pdf>

Rodriguez, M. (2002). *Creatividad en la empresa*. Mexico: Pax México.

Torres, J. (2005). Enfoques para la medición del impacto de la Gestión del Capital Humano en los resultados de negocio. *Pensamiento y gestión*, 151-176.

Werther, W. (1982). *Dirección de personal y recursos humanos*. Mexico: McGraw-Hill.



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Aviles De la Torre Andrea Germania, con C.C: # 0921753216 autor del trabajo de titulación: **Automatización del proceso de justificación y reembolso de faltas y atrasos del personal administrativo de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil**, 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, 28 de febrero de 2026

f. 

Nombre: Avilés De la Torre Andrea Germania

C.C: 0921753216

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Automatización del proceso de justificación y reembolso de faltas y atrasos del personal administrativo de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Avilés de la Torre, Andrea Germania		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Ing. Jesús Ramon Meléndez Rangel, Ph.D.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gestión de Proyectos		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gestión de Proyectos		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	28 de febrero de 2026	No. DE PÁGINAS:	43
ÁREAS TEMÁTICAS:	Gestión de Proyectos, Automatización de Procesos Administrativos, Recursos Humanos, Transformación Digital, Eficiencia Administrativa.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Automatización, gestión administrativa, procesos digitales, justificación de asistencias, eficiencia operativa. Automation, administrative management, digital processes, attendance justification, operational efficiency.		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>Este proyecto de intervención analiza el impacto de la automatización del proceso de justificación y reembolso de faltas y atrasos en la eficiencia operativa del personal administrativo de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Mediante una metodología mixta basada en encuestas, entrevistas y análisis documental, se identificaron debilidades del proceso manual actual, evidenciando que la automatización reduce tiempos de gestión, mejora la trazabilidad y disminuye errores administrativos. Como propuesta, se plantea la implementación de un módulo digital integrado en Servicios en Línea, alineado con el Plan Estratégico Institucional, para fortalecer la eficiencia, transparencia y control del proceso</p>		
ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593- 992581685	E-mail: andrea_aviles_d@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
	Teléfono: +59343804600		
	E-mail: info@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			