



Uleam

DESARROLLO DE ARTÍCULO ACADÉMICO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LI- CENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EM- PRESA

TÍTULO

“IA y La Automatización De Los Procesos Admi-
nistrativos En La Carrera Administración De Em-
presas – Universidad Laica Eloy Alfaro “

AUTOR:

Anthony Alberto Ramirez Bajaña


FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLE Y
COMERCIO CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TUTORA

ECO. ALEXA MARÍA CEDEÑO MACIAS

MANTA – MANABÍ – ECUADOR

2024

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

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio / Manta de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría de la estudiante **Anthony Alberto Ramírez Bajaña**, legalmente matriculado/a en la carrera de Administración de empresas, período académico 20XX-20XX, cumpliendo el total de horas, cuyo tema del proyecto o núcleo problemático es **"IA y La Automatización De Los Procesos Administrativos En La Carrera De Administración de Empresas – Universidad Laica Eloy Alfaro"**.

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

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

Lugar, 27 de noviembre de 2024.



Ing. Jessica Guadamud Vera Mg. AP
Docente Tutor(a)



Ramirez Anthony_artículo

8%
Textos sospechosos



8% Similitudes
0% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas
< 1% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: Ramirez Anthony_artículo.pdf
ID del documento: 6f5c7edf95d8b3f3bec7a97f00dff8eb0dc56ac
Tamaño del documento original: 595,62 kB
Autores: []

Depositante: Alexa Cedeno Macias
Fecha de depósito: 6/12/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 6/12/2024

Número de palabras: 4575
Número de caracteres: 32.933

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes de similitudes

Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	TORRES_ANA.pdf TORRES_ANA #c3399f El documento proviene de mi biblioteca de referencias 10 fuentes similares	5%		Palabras idénticas: 5% (209 palabras)
2	Anthony Elías Giler Acevedo.pdf Anthony Elías Giler Acevedo #e746d9 El documento proviene de mi grupo 10 fuentes similares	5%		Palabras idénticas: 5% (234 palabras)
3	2.-Márquez Aaron.docx 2.-Márquez Aaron #1b79d3 El documento proviene de mi grupo 10 fuentes similares	4%		Palabras idénticas: 4% (168 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	ciencialatina.org https://ciencialatina.org/in-	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
2	CT-MGE-C1-21.docx CT-MGE-C1-21 #6ae79a El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (11 palabras)
3	PROYECTO FINAL INVESTIGACION 14-12-2023 N.docx PROYECTO FINAL_I... #ab5447 El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (12 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

1	https://orcid.org/0000-0003
2	https://orcid.org/0000-0000
3	http://www.refcale.uleam.edu.ec/

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **Ramirez Bajaña Anthony Alberto**, con cédula de identidad N° 175158465-5, declaro que el presente trabajo de titulación: **"IA y La Automatización De Los Procesos Administrativos En La Carrera Administración De Empresas – Universidad Laica Eloy Alfaro", Manta 2024.**" cumple con los requerimientos que la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y la Facultad de Ciencias administrativas, contables y comercio sugieren, cumpliéndose cada uno de los puntos expuestos y siendo meticuloso con la información presentada. A su vez, declaro que el contenido investigativo percibe el desarrollo y diseño original elaborado por la supervisión del tutor académico de investigación. La argumentación, el sustento de la investigación y los criterios vertidos, son originalidad de la autoría y es responsabilidad de esta.



Ramirez Bajaña Anthony Alberto

C.I: 175158465 - 5

e-mail: an_rami@hotmail.com

telf: 0958726823

APROBACIÓN DEL TRABAJO

Los miembros del tribunal de grado dan la aprobación al trabajo final de titulación sobre el tema: **“IA y La Automatización De Los Procesos Administrativos En La Carrera Administración De Empresas – Universidad Laica Eloy Alfaro Manabí”**, elaborado por el señor Ramirez Bajaña Anthony Alberto el mismo que cumple con lo estipulado por reglamentos y disposiciones emitidas por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, de la carrera de Administración de Empresas.

Por constancia firman:




Presidente del tribunal

Ing. Triviño Quijije Jefferson



Miembro del tribunal

Ing. Velez Romero Javier



Miembro del tribunal

Abg. Franco Chávez Monica

AGRADECIMIENTO

Antes que nada, quiero expresar mi más profundo agradecimiento a mis padres, quienes han sido la base fundamental de este logro. Sin su apoyo incondicional, este sueño no habría sido posible. Ellos son, sin duda, la pieza indispensable para alcanzar esta meta.

Agradezco también a esa fuerza superior que se mueve con la energía más poderosa: la fe. Sin ella, habría desviado mi camino hacia la incertidumbre, perdiéndome en el destino que se presenta ante mi existencia como hombre físico. Su guía ha sido esencial para mantenerme firme y enfocado en este propósito.

A mis dos hermanas, Gema Veintimilla y Llegia Veintimilla, quienes con su ejemplo de esfuerzo, dedicación y voluntad han sido una fuente constante de inspiración en mi vida.

A aquellas personas que, de una u otra manera, estuvieron presentes en este proceso, les agradezco de todo corazón. Desde lo más profundo de mi gratitud, les deseo la misma prosperidad y éxito, aunque la distancia nos separe.

A mi compañero y camarada, Anthony Macías, quien me acompañó en este trayecto lleno de aprendizajes, experiencias y un desarrollo personal inimaginable durante estos dos años. Su apoyo y amistad fueron invaluable.

Finalmente, a mi tutora, la Eco. Alexa Macías, quien con paciencia, guía y dedicación me brindó soporte en este periodo crucial. También extendiendo mi más sincero agradecimiento a todos los docentes que, con su ejemplo y enseñanzas, me inspiraron a ser mejor. A todos ustedes, un fuerte y sentido gracias.

Anthony Alberto Ramirez Bajaña

DEDICATORIA

Esta investigación está dedicada a la constante búsqueda de la mejora continua, a ese equilibrio entre logros y fallas que nos impulsa a crecer. A mi persona, como reflejo de esfuerzo y aprendizaje, y al ser omnipotente, reconociendo la guía de esa fuerza superior que está entre nosotros y nos conduce hacia un propósito mayor.

Dedico este trabajo, en primer lugar, a mis pilares fundamentales: Ángel Ramírez y Monserrat Bajaña, mis padres, quienes con su fe, amor e instrucción me enseñaron a pensar más allá de los límites y a tomar decisiones con una visión amplia.

A mis hermanas, porque en cada letra de la palabra "hermandad" está grabado el sentimiento que nos une y nos fortalece.

También, a todas las personas que estuvieron a mi lado durante este trayecto lleno de desarrollo y errores, quienes con su apoyo, inspiración y compañía dejaron huellas imborrables en este proceso.

Aunque sería imposible nombrarlos a todos en estas líneas, sepan que llevan mi más sincero agradecimiento. Este pequeño logro es apenas el comienzo de muchos más que están por venir.

Anthony Alberto Ramírez Bajaña

IA y La Automatización De Los Procesos Administrativos En La Carrera Administración De Empresas – Universidad Laica Eloy Alfaro

AUTORES:

Autor ¹: ANTHONY ALBERTO RAMIREZ BAJAÑA

Autor ²: ALEXA MARÍA CEDEÑO MACÍAS

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: e1751584655@live.uleam.edu.ec

0958726823

Fecha de recepción: - -2024

Fecha de aceptación: - -2024

RESUMEN/RESUMO

La presente investigación se centra en el análisis del potencial de la Inteligencia Artificial (IA) para optimizar los procesos administrativos en la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Laica Eloy Alfaro. Con un enfoque teórico-científico, se exploran las posibilidades de automatización e innovación en la carrera, buscando mejorar la experiencia educativa de la comunidad universitaria. Para esto, se emplea una metodología basada en la elaboración de una matriz de consistencia, considerada una herramienta que permite identificar y analizar los problemas existentes en los procesos administrativos, tanto internos como externos. A partir de este análisis, se establece un objetivo de impacto específico para cada problema y se plantea una hipótesis que lo relaciona con la implementación de soluciones basadas en IA. El estudio destaca la necesidad de implementar nuevas tecnologías para optimizar y transformar los procesos administrativos en la Carrera. También se enfatiza en la necesidad de implementar

¹Estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. e1317226890@live.uleam.edu.ec, código ORCID: Manabí, Ecuador.

²Economista, Máster Universitario en Economía Agroalimentaria y del Medio Ambiente. Docente de la carrera Administración de Empresas. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí alexa.cedeno@uleam.edu.ec, código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1771-7983>, Manabí, Ecuador.

estas tecnologías de manera eficiente y adecuada, considerando las características específicas de la situación inicial de los procesos administrativo que la carrera tiene.

PALABRAS CLAVES/PALAVRAS-CHAVE: Inteligencia Artificial, Automatización, Innovación, Procesos Administrativos, Educación, Universidad Laica Eloy Alfaro.

AI AND THE AUTOMATION OF ADMINISTRATIVE PROCESSES IN THE BUSINESS ADMINISTRATION CARER – UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO

ABSTRACT

This research delves into the analysis of the potential of Artificial Intelligence (AI) to optimize administrative processes in the Business Administration Degree at the Universidad Laica Eloy Alfaro. With a theoretical-scientific approach, the possibilities of automation and innovation in the degree are explored, seeking to improve the educational experience of the university community. To this end, a methodology based on the development of a consistency matrix is used, considered a tool that allows identifying and analyzing existing problems in administrative processes, both internal and external. Based on this analysis, a specific impact objective is established for each problem and a hypothesis is proposed that relates it to the implementation of AI-based solutions. The study highlights the need to implement new technologies to optimize and transform administrative processes in the Degree. It also emphasizes the need to implement these technologies efficiently and appropriately, considering the specific characteristics of the initial situation of the administrative processes that the degree has.

KEYWORDS: Artificial Intelligence, Automation, Innovation, Administrative Processes, Education, Universidad Laica Eloy Alfaro

INTRODUCCIÓN:

La Inteligencia Artificial (IA) está revolucionando el mundo actual, transformando desde tareas simples y rutinarias hasta áreas complejas como la

salud y la investigación. Según McKinsey Global Institute (2019), la IA tiene el potencial de generar un impacto económico de entre 13 y 37 billones de dólares para el año 2030. Este impacto se verá reflejado en todos los sectores, incluyendo la educación, la atención médica, el transporte y, por supuesto, la administración de empresas (UK Solutions, 2021).

Dentro del ámbito administrativo, la IA se muestra como un medio con poder para el mejoramiento de la eficiencia, productividad y aplicación teórico-práctica (Solano, 2020). Por esta razón, existen algunos estudios que han demostrado -con absoluta claridad- que la composición y estructuración que se obtiene con el uso de esta herramienta, favorece de manera considerable la esencia de un producto, aplicación o medio (Mendoza, 2022). Con esto, se logra que tanto creatividad como optimización se fusionen para la posterior obtención de réditos en términos de costos y ahorros. En 2021, el estudio Forrester Research demostró que la inteligencia artificial puede ayudar a las empresas en el ahorro de hasta 1.3 billones de dólares para el 2025 (Peláez & Moreno, 2020).

Más allá del evidente potencial que tiene la IA, su aplicación en el medio empresarial se encuentra en las primeras fases de desarrollo. Según Accenture (2020), solamente el 31% del sector empresarial a escala global ha utilizado esta herramienta para los fines pertinentes. La razón principal se debe a varios factores, principalmente a la falta de conocimiento en términos técnicos, altos costos de uso y la resistencia a la aplicación aprendizaje y uso por parte de los empleados, lo cual genera muchos inconvenientes; sobre todo, en esta era tecnológico-digital (Pérez, 2022).

En Ecuador, existe un manejo muy meticuloso de la IA en el ámbito empresarial, motivo por el cual se menciona que recién está dando sus primeros pasos (Paredes et al., 2019). Sin embargo, ya se va demostrando un creciente interés por parte de instituciones público-privadas, pequeñas y medianas empresas (PYMES), en el destinar fondos o capital financiero para la adquisición y posterior aplicación de instrumentos que favorezcan en el desarrollo de sus procesos (Alvarado, Ponce et al. 2024). Según un estudio de CAF - Banco de Desarrollo de América Latina (2021), el 63% de las PYMES existentes y establecidas en el país piensan y/o determinan que la IA es una tecnología clave y de suma importancia para la mejora continua del factor de competencia, tanto en el plano de productos como servicios.

Es importante mencionar que las empresas del Ecuador no tienen un manejo claro de la inteligencia artificial, lo cual conlleva que no se efectivice su uso para la obtención de resultados (Salas & Trejo, 2019). La brecha entre potencial e implementación es muy evidente si se aborda desde este contexto, dándole realce e importancia al correcto empleo dentro de espacios administrativos (Ecusend, 2024). Por tal motivo, la presente investigación tiene como objetivo el promover la utilización de IA en proyectos básicos mediante la revisión de documentos sólido-confiables sobre la temática de abordaje, para la generación de alto impacto en las empresas ecuatorianas. Es así como este estudio presenta se centra en la incorporación de IA para automatizar procesos administrativos en la Carrera de Administración de Empresas de la ULEAM.

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación es de tipo mixta, donde se vincularon métodos cuantitativos y cualitativos, de tipo no experimental y de alcance correlacional, cuya finalidad principal es determinar el nivel de implementación que tiene la inteligencia artificial en la automatización de procesos administrativos dentro de la Carrera de Administración de Empresas de la ULEAM, misma que está ubicada en la ciudad de Manta, Ecuador.

En la fase de recolección de datos, se empleó una encuesta diseñada en la plataforma Google Forms, utilizando una Escala de Likert como herramienta principal para medir variables relacionadas con la implementación de inteligencia artificial y la satisfacción de los usuarios en los procesos administrativos. Este instrumento ampliamente reconocido y empleado en estudios fue validado mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.89, lo que indica una alta consistencia interna y asegura la fiabilidad de las respuestas recopiladas. El instrumento estuvo dirigido tanto a estudiantes como al personal administrativo y docente, con el propósito de evaluar las percepciones sobre el grado de efectividad y satisfacción generado por la automatización de los recursos administrativos.

Dentro del enfoque de la investigación, mismo que es de tipo mixto por su combinación entre elementos cuantitativos y cualitativos, se usaron instrumentos para la ejecución y concreción de los fines pertinentes (Díaz, 2020). Sobre lo cuantitativo, se estructuró una encuesta directa para medir la relación entre



Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa (REFCaIE)

ISSN 1390-9010

IA y La Automatización De Los Procesos Administrativos En La Carrera Administración De Empresas – Universidad Laica Eloy Alfaro

implementación de la IA y automatización de recursos. Es en este punto donde la recolección de datos fue en base a datos estadístico-numéricos para su posterior

representación y demostración instrumental. Por otro lado, lo cualitativo buscó la comprensión de la realidad del problema a partir del diseño de una encuesta abierta y libre para que los usuarios pongan en conocimiento sobre la experiencia y percepción acerca de la implementación de la IA en el entorno académico-institucional.

Cabe recalcar que la investigación es de tipo no experimental, medio que implica la observación y análisis de cómo se aplica la inteligencia artificial para la posterior el correcto desarrollo-desenvolvimiento de los recursos administrativos dentro del área de estudio. Aquí se recopilaron-recolectaron datos sobre las variables en su contexto natural, lo cual permite un análisis más detallado y realista de la situación en la Carrera de Administración de Empresas de la ULEAM.

Población y unidad de análisis

La población objeto de estudio está compuesta por 100 estudiantes y 20 miembros del personal administrativo y docentes de la Carrera de Administración de Empresas en ULEAM. Dado que la población total es accesible, se decidió trabajar con una muestra de 100 participantes, seleccionados aleatoriamente para garantizar la representatividad de los resultados.

Cálculo de la muestra

$$n = \frac{Z^2 pqN}{NE^2 + z^2 pq}$$

Dónde:

N= Población o universo (100)

n= Tamaño de la muestra (?)

Z= Nivel de confianza (1.96)

p= Probabilidad de aceptación (0.5)

q= Probabilidad de rechazo (0.5)

E= Margen de error de muestreo (0.05)

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(100)}{(100)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$



Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa (REFCaIE)

ISSN 1390-9010

IA y La Automatización De Los Procesos Administrativos En La Carrera Administración De Empresas – Universidad Laica Eloy Alfaro

$n = 80$

La fórmula utilizada para calcular el tamaño de la muestra se basa en principios de estadística inferencial, permitiendo obtener una muestra representativa que garantice la generalización de los resultados con un nivel de confianza y un margen de error predefinidos. En este caso, se estableció un nivel de confianza del 95% ($Z = 1.96$), ampliamente aceptado en investigaciones sociales y educativas, ya que equilibra precisión y viabilidad. El margen de error fue fijado en un 5% ($E = 0.05$), considerado apropiado para asegurar resultados confiables sin comprometer la factibilidad del estudio. Además, se asumieron probabilidades conservadoras de aceptación y rechazo ($p = 0.5$ y $q = 0.5$), maximizando el tamaño de la muestra en ausencia de información previa sobre la distribución de las características de la población.

Por otro lado, se empleó un muestreo probabilístico aleatorio simple, ya que la población total de 120 personas (100 estudiantes y 20 miembros del personal administrativo y docente) es completamente accesible y conocida. Este método asegura que cada individuo tenga la misma probabilidad de ser seleccionado, eliminando posibles sesgos de selección y reforzando la representatividad de los resultados. Como resultado, el cálculo indica que se requiere una muestra de 80 participantes, lo cual garantiza que los hallazgos del estudio serán confiables y representativos de la población total, cumpliendo con los niveles de confianza y margen de error definidos.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN:

Resultados

En cuanto al análisis cuantitativo, se obtuvieron los siguientes resultados.

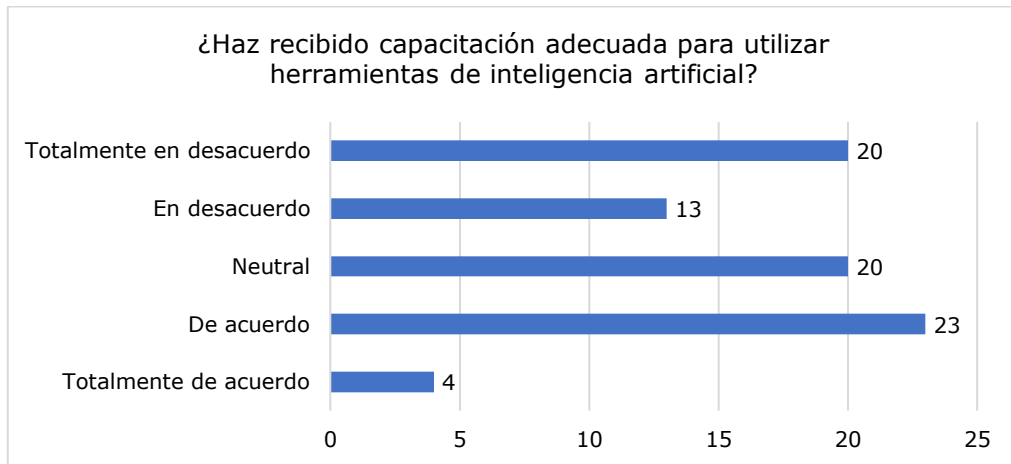
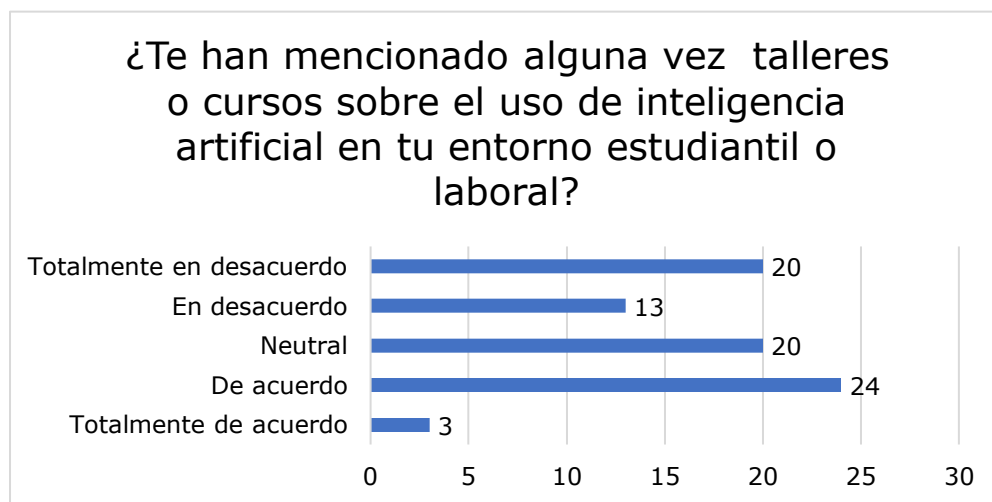


Ilustración 1. Detalles sobre capacitación docente

La Ilustración 1 indica que existe una cantidad significativa de los encuestados que parece estar de acuerdo con haber recibido formación en el uso de herramientas de IA abarcando 23 personas del total. Por otro lado, existe una preocupación notable sobre la insuficiencia de esta capacitación, ya que muchos de los participantes (20 personas) están en desacuerdo y 13 en desacuerdo total. Este dato obtenido indica que si existe un problema clave identificado como es la capacitación insuficiente en tecnologías emergentes. Por lo que, se señala la necesidad de implementar una adecuada formación para aprovechar las ventajas de la inteligencia artificial en los procesos administrativos.





Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa (REFCaIE)

ISSN 1390-9010

IA y La Automatización De Los Procesos Administrativos En La Carrera Administración De Empresas – Universidad Laica Eloy Alfaro

Ilustración 2. Detalles sobre talleres o cursos

La Ilustración 2 muestra que un número significativo de personas considera que no se han ofrecido talleres o cursos sobre el uso de IA en su entorno educativo o laboral teniendo como resultado que 20 personas están en desacuerdo total, 24 personas están de acuerdo. Sin embargo, es evidente que no todos los participantes tienen acceso o conocimiento sobre estos programas formativos, por lo que, se requiere la implementación de espacios de aprendizaje sobre IA para poder optimizar los procesos administrativos.

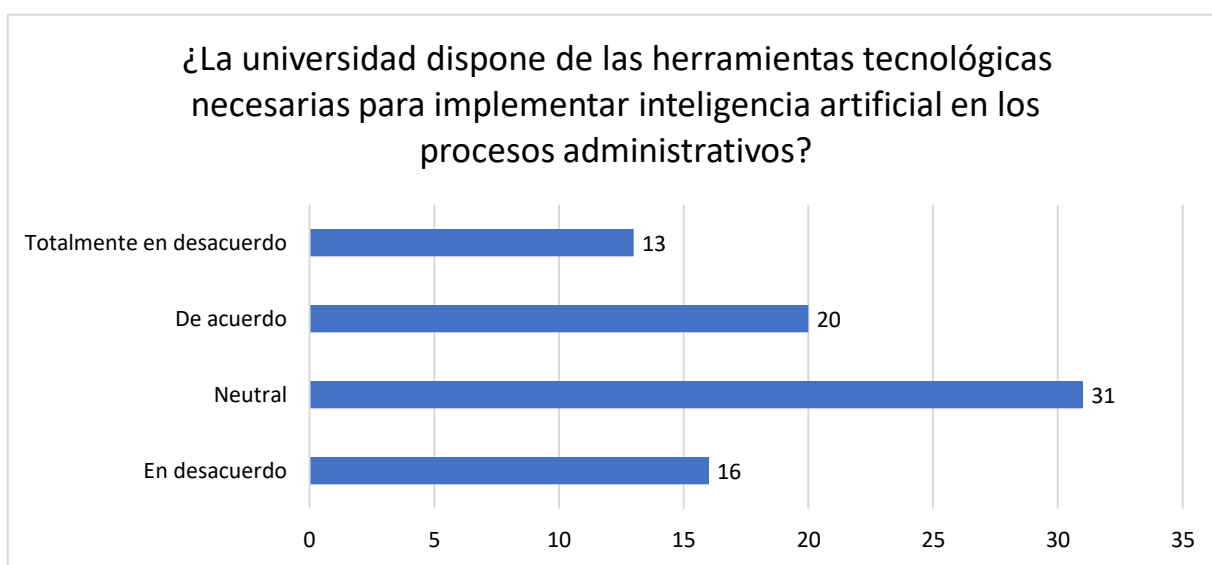


Ilustración 3. Detalles sobre herramientas tecnológicas

La Ilustración 3, indica que solo una pequeña porción de encuestados (20 personas) consideran que la universidad dispone de las herramientas tecnológicas necesarias para implementar IA en los procesos administrativos, mientras que una gran parte (31 personas) se mantiene neutral y un número significativo (16) está en desacuerdo. Este resultado muestra claramente que existe una de las principales barreras para la implementación exitosa de soluciones tecnológicas avanzadas, todo esto se debe a que la infraestructura tecnológica limita las posibilidades de automatizar y transformar los procesos de la carrera.

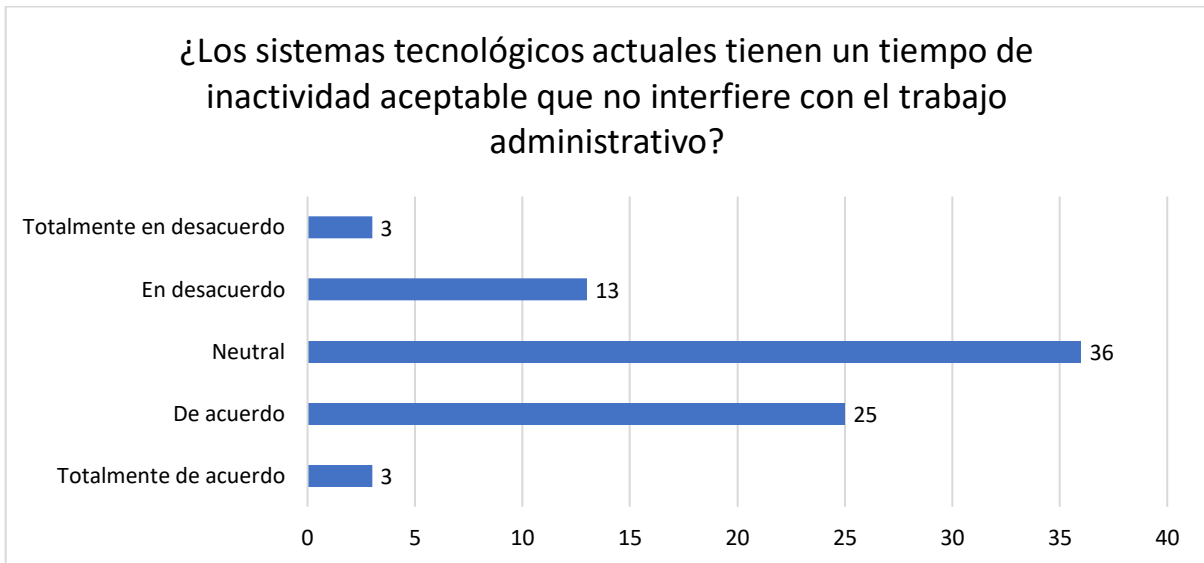


Ilustración 4. Detalles sobre sistemas tecnológicos

En cuanto a la percepción sobre el tiempo de inactividad de los sistemas tecnológicos, los resultados muestran que una gran parte de los encuestados se mantiene neutral (36 personas), con un número menor de personas a favor (25) y en desacuerdo (13). Este aspecto es clave en la investigación, ya que los sistemas con tiempos de inactividad elevados pueden afectar directamente la eficiencia de la automatización de procesos administrativos. La hipótesis de la investigación considera que una mejora en los sistemas tecnológicos podría reducir el tiempo de inactividad y, por ende, mejorar la experiencia educativa y administrativa

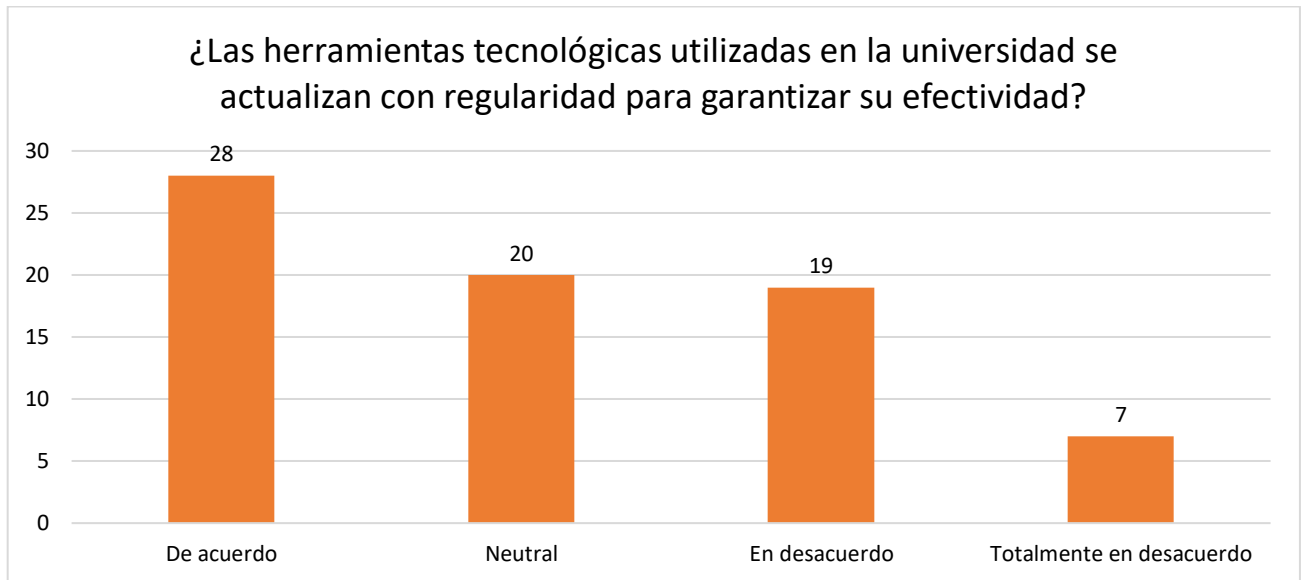


Ilustración 5. Detalles sobre herramientas tecnológicas en la universidad.

En la ilustración 5, se puede evidenciar que la mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo en que las herramientas tecnológicas de la universidad se actualizan regularmente (28 personas), aunque una porción significativa (19 personas) está en desacuerdo, lo que señala que existen áreas en las que la actualización de tecnologías es insuficiente. Este dato obtenido demuestra que debe existir la necesidad de invertir en el mantenimiento y actualización regular de los sistemas tecnológicos, para poder adoptar nuevas tecnologías como la inteligencia artificial de manera eficiente.

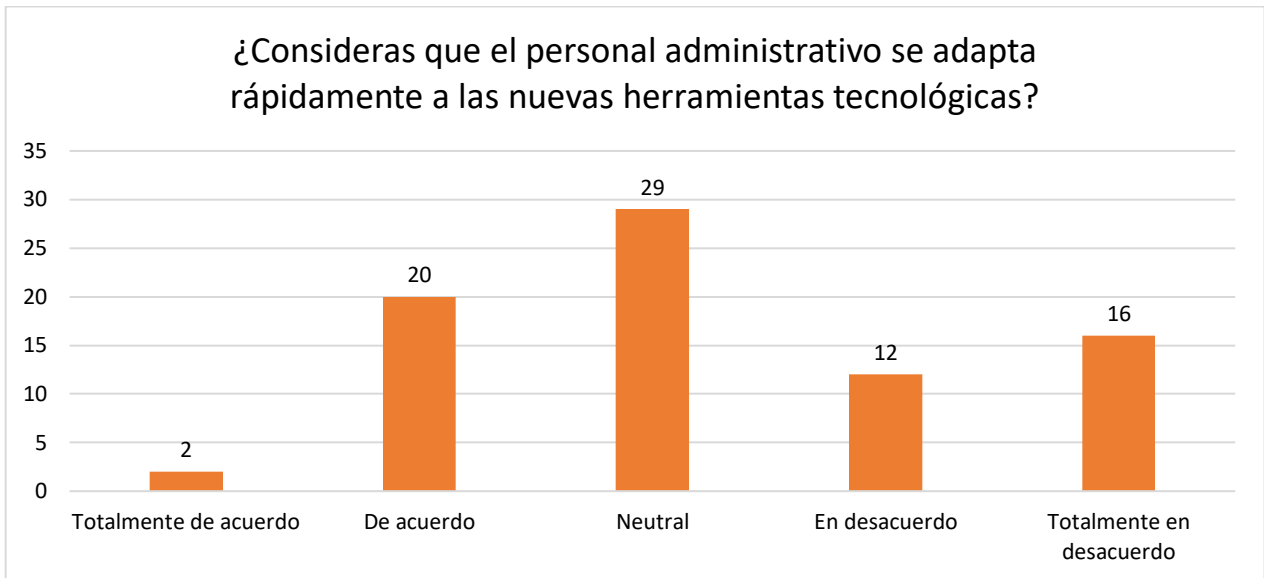


Ilustración 6. Detalles sobre el personal administrativo

La Ilustración 6 muestra datos que mencionan que la mayoría de los encuestados mantiene una postura neutral ante los detalles del personal administrativo (29 personas), mientras que un número significativo (16 personas) está totalmente en desacuerdo con la afirmación de que el personal se adapta rápidamente a nuevas herramientas tecnológicas. La falta de preparación para la adaptación de nuevas tecnologías se considera una barrera importante ante los procesos a implementar, mencionando que existe la necesidad de ejecutar de forma inmediata planes de formación y cambio organizacional.

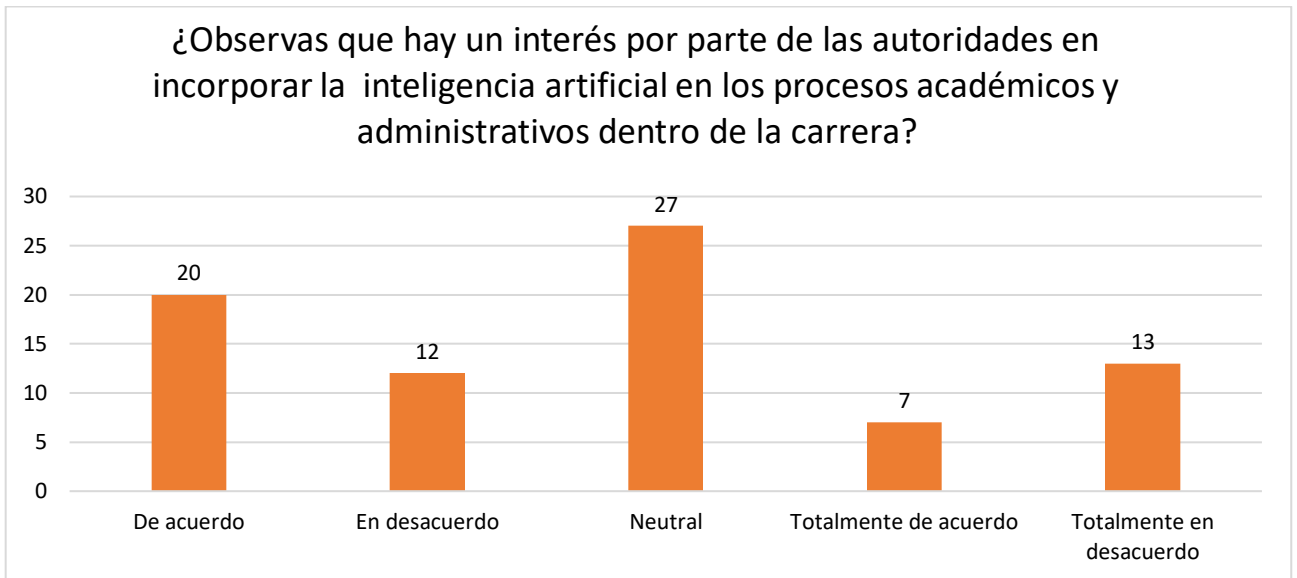


Ilustración 7. Detalles sobre autoridades

En esta Ilustración 5, se observa que la mayoría de los encuestados se mantiene neutral (27) o está de acuerdo (20) con que las autoridades están interesadas en incorporar IA en los procesos académicos y administrativos, aunque una parte también está en desacuerdo (12) o totalmente en desacuerdo (13). Este dato respalda la hipótesis de la investigación sobre la importancia de la voluntad institucional para implementar tecnologías innovadoras, con esta encuesta se demuestra que la falta de interés o el escaso impulso institucional hacia la integración de IA puede frenar los avances en la optimización de los procesos administrativos, por lo que, se sugiere un fuerte compromiso de las autoridades universitarias para guiar este proceso.

En cuanto al análisis cualitativo, se obtuvieron los siguientes resultados.

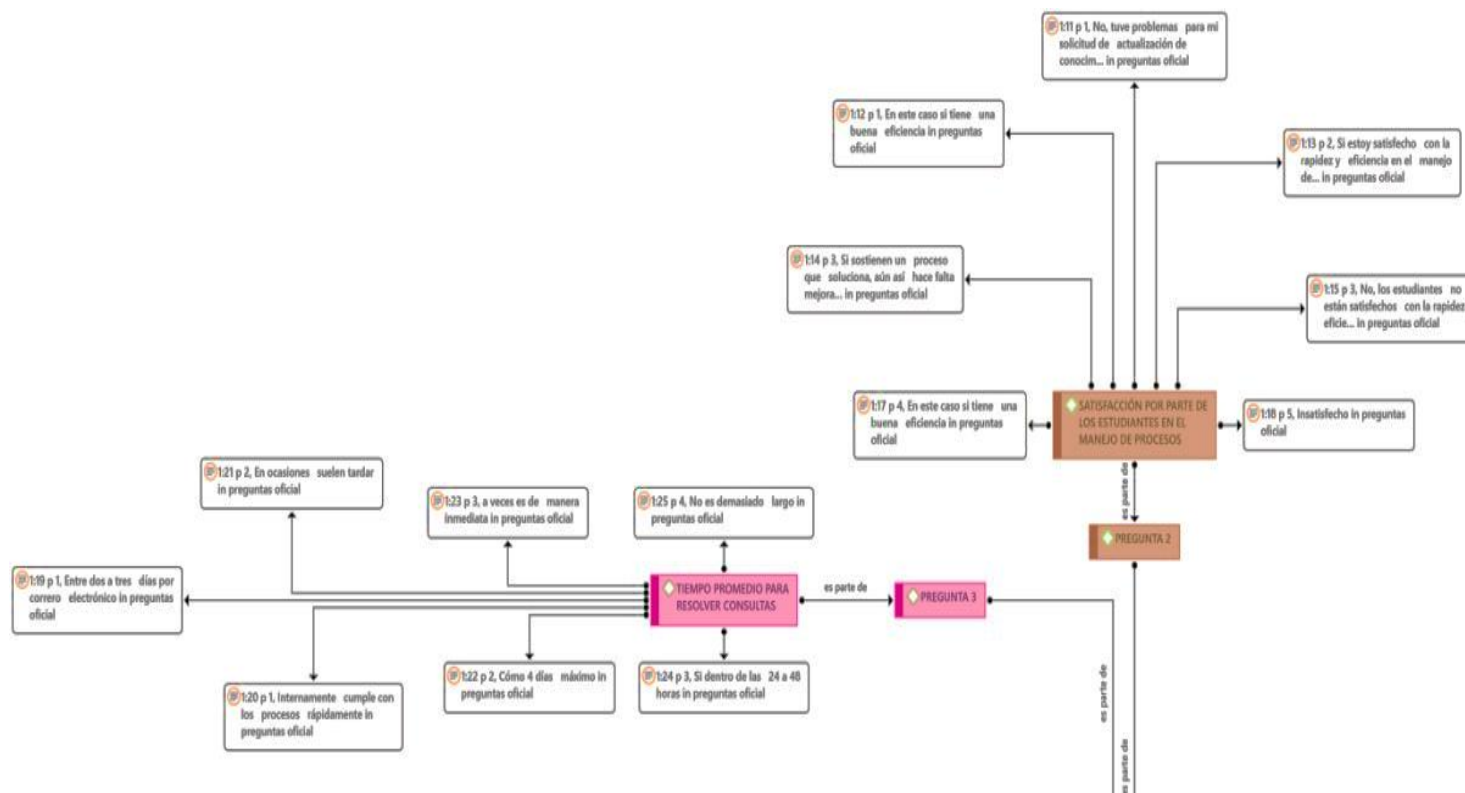


Ilustración 8. Codificación parte 1 de preguntas cualitativas.

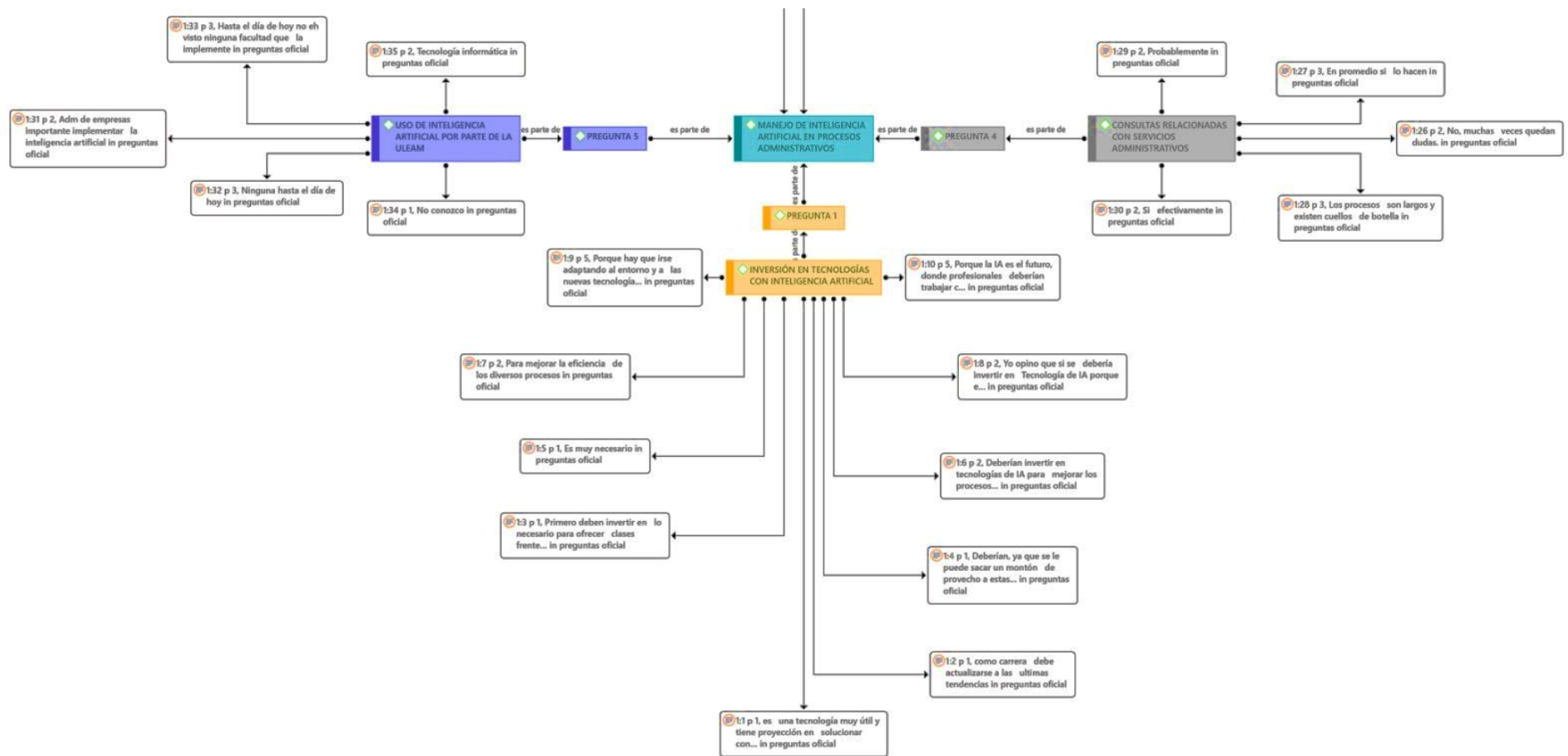


Ilustración 9. Codificación parte 2 de preguntas cualitativas.

Con respecto a la Ilustración 8, la inversión en tecnologías con inteligencia artificial demuestra que existe la necesidad imperiosa por utilizar esta herramienta para el fortalecimiento de procesos y, sobre todo, para la puesta en evidencia de los conocimientos sobre las diferentes áreas, funciones y actividades. Hay una pronunciada y evidente acogida para este recurso, mismo que complementa de forma considerable al correcto desarrollo-desarrollamiento de diversas actividades, mismas que terminan en la satisfacción o no por parte de los estudiantes. Así mismo, se da realce e importancia a la resolución de consultas en tiempos eminentemente recomendables y óptimos. En definitiva, la articulación de estas tres preguntas es importante debido a que existen elementos interdependientes que nutren el ejercicio profesional, institucional y educativo de la ULEAM.

En la Ilustración 9, el uso de la inteligencia artificial para el fortalecimiento del sistema administrativo en general parte por dar respuesta a la amplia variedad de situaciones y medios que deben ser subsanados en un tiempo establecido, que favorezca en gran medida al desempeño de todos quienes forman parte de estos espacios académico-institucionales. Es importante mencionar que la variedad de sensaciones y/o perspectivas da la sensación de una creciente insatisfacción; sin embargo, hay de dar por sentada la obvia participación de autoridades y comunidad educativa para que la ULEAM tenga todo lo necesario, dando como resultado inmediato un progresivo y eficiente resultado a escala macro. Por último, el legitimar estas acciones produce momentos de gran valor para todos los actores participantes.

Discusión

El análisis de la adopción de inteligencia artificial (IA) en los procesos administrativos y educativos en universidades se alinea con otras investigaciones realizadas en los últimos años, esto se considera de gran relevancia destacando tanto su potencial como los desafíos asociados. Dentro de lo mencionado, se observa que, aunque muchas instituciones educativas han comenzado a integrar herramientas de IA, todavía enfrentan barreras significativas, como insuficiente capacitación, infraestructura limitada y falta de compromiso institucional, tal como muestran los resultados de este estudio.



Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa (REFCaIE)

ISSN 1390-9010

IA y La Automatización De Los Procesos Administrativos En La Carrera Administración De Empresas – Universidad Laica Eloy Alfaro

Un estudio de la UNESCO muestra que las instituciones educativas requieren la formación docente y el acceso equitativo a tecnologías de IA para así lograr

maximizar sus beneficios y cerrar brechas en el aprendizaje, este se considera un enfoque crucial para responder a la creciente demanda de habilidades digitales en el mercado laboral y mejorar la eficiencia administrativa (Lui, Morales, & Roser, 2023). Por otro lado, se han evidenciado que existen algunas investigaciones en América Latina quienes mencionan que la implementación efectiva de IA depende en gran medida de la modernización de infraestructuras tecnológicas y de políticas claras que faciliten la integración de estas tecnologías en los entornos educativos (Barcia, Tambaco, Angulo, Prado, & Valverde, 2024)

El trabajo en cuestión también resalta problemas específicos como la falta de talleres sobre IA y la percepción de que las herramientas tecnológicas existentes son insuficientes. Esto coincide con los hallazgos de la investigación liderada por (Coto-Jiménez, 2022), quien argumenta que la capacitación continua y el diseño de programas específicos para docentes son esenciales para superar el desconocimiento y la resistencia al cambio. Por otro lado, artículos científicos como el (Barcia, Tambaco, Angulo, Prado, & Valverde, 2024) publicado en revistas de gran impacto enfatizan que las iniciativas exitosas de IA en educación no solo requieren infraestructura, sino también una voluntad política clara por parte de las autoridades universitarias para guiar estos cambios

En comparación a lo encontrado, este estudio destaca la neutralidad general y las posturas diversas de los encuestados sobre el tiempo de inactividad y la adaptación del personal administrativo, lo que refuerza la necesidad de fortalecer la infraestructura y el compromiso organizacional. Esta perspectiva complementa la literatura que resalta cómo una implementación adecuada puede transformar no solo procesos administrativos, sino también la experiencia educativa a través de una mayor personalización y eficiencia. Por lo tanto, los resultados obtenidos confirman que, aunque existen esfuerzos en curso para incorporar IA en la educación superior, aún se deben abordar desafíos clave como la capacitación, la infraestructura y el liderazgo institucional para maximizar su impacto positivo.

CONCLUSIONES

La investigación adquiere la relevancia de significativa al identificar y analizar de manera exhaustiva las principales barreras que dificultan el proceso de regularización de los procedimientos administrativos en la institución, tales como

la insuficiente capacitación del personal, la falta de herramientas tecnológicas adecuadas y la limitada adaptación del personal administrativo a las demandas de innovación. A través de un enfoque riguroso y basado en evidencia, el estudio no solo expone estas limitaciones, sino que también propone soluciones prácticas y viables, centradas en tres ejes fundamentales: la implementación de estrategias efectivas de formación continua, la modernización tecnológica de los procesos administrativos y el fortalecimiento del compromiso institucional como motor de cambio.

Los resultados obtenidos tienen implicaciones profundas tanto para la gestión administrativa como para el impacto en la experiencia educativa de la comunidad universitaria. Al optimizar la eficiencia operativa mediante la integración efectiva de la inteligencia artificial en los procesos administrativos, se promueve un entorno educativo más dinámico, accesible y eficiente. Este enfoque no solo mejora la calidad del servicio académico y administrativo, sino que también sienta las bases para una transformación estructural que fomente la innovación sostenible en el ámbito de la educación superior. Además, se destaca por marcar un precedente en el campo de la transformación digital en la educación superior, ofreciendo una referencia replicable en otras instituciones interesadas en integrar la inteligencia artificial en sus procesos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Accenture, M. (2020). La era digital en el manejo de nuevas redes comunicacionales. New York: Platinos S.A.
- Barcia, E., Tambaco, A., Angulo, O., Prado, M., & Valverde, N. (2024). Análisis de tendencias y futuro de la Inteligencia Artificial en la Educación Superior: perspectivas y desafíos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(1), 3061-3076.
- Darwin, S. (2020). Factores de influencia en tecnologías de la información. Bogotá, Colombia: Sedres Ediciones.
- Lui, L., Morales, D., & Roser, J. (2023). Oportunidades y desafíos de la era de la inteligencia artificial para la educación superior: una introducción para los actores de la educación superior. Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe .
- Martín, P., & Moreno, E. (2020). Estados ágiles en procesos de transformación educativa. Lima, Perú: Ediciones Patria.
- McKinsey Global Institute. (2019). Reporte económico sobre manejo de tecnologías. Londres, Inglaterra: UK reporters.
- Mendoza, P. (2022). Inteligencia Artificial en instituciones públicas. Barcelona, España: Paidós.



Paredes, S., Chacón, D., & Mendoza, P. (2019). Medios tecnológicos en la nueva era digital. Santiago de Chile: Frenfort Ediciones.

Pérez, A. (2022). Estructuras educativas. Caso del manejo de IA. México: Ediciones públicas.

UK Solutions. (2021). Impactos a nivel social, político y económico de la IA. Madrid, España: Publicaciones Estatal.

PhD. Rocío Piguave Pérez
Directora Revista REFCALÉ-ULEAM
www.refcale.uleam.edu.ec

ANEXOS

Matriz de consistencia

Tema: IA y La Automatización De Los Procesos Administrativos En La Carrera Administración De Empresas – Universidad Laica Eloy Alfaro"

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General				
¿Cómo puede la incorporación de inteligencia artificial mejorar la eficiencia operativa en la administración educativa de la Carrera de Administración de Empresas en la Universidad Laica Eloy Alfaro?	Evaluar el impacto de la incorporación de IA en la automatización de procesos administrativos en la Carrera de Administración de Empresas de ULEAM.	El incorporar la IA aumenta la efectividad y eficiencia operativa dentro del aspecto administrativo-educativo de la carrera.	Variable Independiente (X): Incorporación de Inteligencia Artificial (IA)	X1: Capacitación del personal	<ul style="list-style-type: none"> ● Porcentaje de personal capacitado en IA ● Número de talleres realizados. ● Nivel de satisfacción del personal post-capacitación 	Modalidad básica de la Investigación Diseño No experimental Enfoque Mixto (Cualitativo-cuantitativo) Método: Correlacional Tipo de investigación: Bibliográfico, De campo, Correlacional. Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario con Escala normativa de Likert.
Problema Específico 1:	Objetivo Específico 1	Hipótesis Específica 1		X2: Infraestructura tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> ● Disponibilidad de herramientas tecnológicas ● Tiempo de inactividad del sistema ● Frecuencia de actualizaciones tecnológicas 	
¿Cuáles son las áreas con alto potencial de automatización mediante IA en la Carrera de Administración de Empresas en ULEAM?	Identificar las áreas administrativas que existen en la carrera para que se les facilite la aplicación de inteligencia artificial.	Las áreas identificadas dentro de la carrera tienen procesos y estructuras que pueden sujetarse a mecanismos de automatización.		X3: Aceptación del cambio	<ul style="list-style-type: none"> ● Porcentaje de personal que utiliza nuevas tecnologías ● Tasa de adopción de nuevas herramientas ● Grado de resistencia al cambio por parte del personal 	
Problema Específico 2:	Objetivo Específico 2	Hipótesis Específica 2				
¿Qué barreras organizacionales y técnicas existen para la implementación de IA en la administración educativa de la Carrera	Evaluar de forma deliberada y activa las barreras organizacionales y técnicas que podrían generar obstáculos en la aplicación de IA al interior del área.	La existencia de barreras significativas que dificultan la implementación de IA dentro de los procesos administrativo-educativos de la carrera.	Variable	Y1: Gestión de inscripciones	<ul style="list-style-type: none"> ● Tiempo de procesamiento de inscripciones ● Eficiencia en el manejo de inscripciones ● Satisfacción del usuario en el proceso de inscripción 	Población Muestra: Unidad de análisis .

de Administración de Empresas?			Dependiente (Y): Automatización de procesos			
Problema Específico 3:	Objetivo Específico 3	Hipótesis Específica 3		Y2: Procesamiento de solicitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de respuesta en solicitudes • Número de solicitudes procesadas • Satisfacción del usuario en el manejo de solicitudes 	
¿Cuáles la percepción de la comunidad educativa de la Carrera de Administración de Empresas en ULEAM sobre la incorporación de IA en los procesos administrativos?	Medir de forma directa la percepción que tienen estudiantes y personal administrativo sobre la vinculación de IA en los procesos administrativo-educativos de la carrera.	La comunidad educativo-institucional percibe de una manera positiva la incorporación de IA en los procesos administrativo-educativos.		Y3: Atención al estudiante mediante TIC	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción de la tecnología Actual • Tiempo promedio de respuesta • Porcentaje de consultas resueltas 	