



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio
Carrera de Gestión de la Información Gerencial

TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

MODALIDAD ESTUDIO DE CASO

Previo a la obtención del título de:

Licenciada en Gestión de la Información Gerencial

TEMA:

Automatización en la eficiencia de gestión y conversión de información gerencial en la empresa Operadora Portuario de Servicios Axab, Manta 2024 (Estudio de caso)

AUTORA:

ZAMBRANO MARQUEZ MONSERRATE NICOLE

TUTOR:

Lic. Jonathan Coveña Menéndez

MANTA-ECUADOR

2025-1

Tema

Automatización en la eficiencia de gestión y conversión de información gerencial en la empresa Operadora Portuario de Servicios Axab, Manta 2024 (Estudio de caso)

	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 de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular Estudio de Caso bajo la autoría de la estudiante **ZAMBRANO MARQUEZ MONSERRATE NICOLE**, legalmente matriculada en la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2025-1, cumpliendo el total de 240 horas, (96 horas Fase de Diseño y 144 horas Fase de Resultados), cuyo tema del proyecto es **“Automatización en la eficiencia de gestión y conversión de información gerencial en la empresa Operadora Portuaria de Servicios Axab, Manta 2024 (Estudio de caso)”**.

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.

Manta, 08 de agosto de 2025.

Lo certifico,



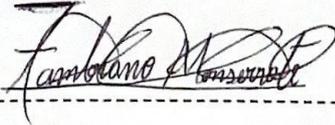
Lic. Jonathan Coveña Menéndez, Mg.E.I.I.

Docente Tutor
Área: Administración

Autoría

Yo, Monserrate Nicole Zambrano Márquez, con cedula de identidad N° 135060121-5, estudiante de la carrera Gestión de la información Gerencial de la Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, declaro que el presente trabajo es plenamente original, autentica y personal, los temas estudiados han sido citados correctamente.

Por otro lado, determino que las ideas, resultados y conclusiones a los que he llegado, le pertenecen en legalidad de autoría a la suscrita bajo la supervisión del tutor.



Handwritten signature of Monserrate Nicole Zambrano Márquez, written in black ink on a light-colored background. The signature is cursive and includes the name 'Monserrate' at the end. Below the signature is a dashed horizontal line.

Monserrate Nicole Zambrano Márquez

135060121-5

Dedicatoria

En el proceso de obtención de mi título, quiero agradecer a Dios que es mi fuente de toda sabiduría, por mantenerme con vida, fuerza, salud y perseverancia necesaria para llegar hasta aquí. Así mismo, por iluminarme en cada paso de mi trayectoria académica, por sostenerme en los momentos de dificultad y por brindarme paz en medio del caos. Sin tu guía, este sueño no habría sido posible.

A mis queridos padres Kerly Márquez y Armando Zambrano, pilares fundamentales en mi vida, a quienes debo todo lo que soy y lo que he logrado, agradecida por su amor incondicional, sus ejemplos de valores, responsabilidad y humildad, mismos que han sido fundamentales para el camino hacia el éxito. A la vez agradecidas por sus consejos, paciencia infinita y por estar presentes incluso en silencio dándome ánimos con una mirada o palabra oportuna.

Este logro también de ustedes, mediante esta tesis expreso mi gratitud, amor y orgullo. porque fueron mi motor en los momentos de duda y mi refugio en los días difíciles. Tengo la certeza que seguirán formando parte de mi crecimiento en cualquier ámbito que decida desenvolverme.

Zambrano Márquez Monserrate Nicole

Reconocimiento

Un reconocimiento especial a la Universidad Laica “Eloy Alfaro de Manabí”, por brindarme la oportunidad de ser parte de tan emblemático centro de educación superior, misma que me hizo entre de las mejores experiencias académicas.

A la facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio a través de los señores docentes quienes me brindaron sus conocimientos que serán parte de mi ejercicio profesional en las plazas de trabajo a desempeñar.

Al Lic. Jonathan Coveña Menéndez, por ser la guía em este proceso del desarrollo de mi trabajo de investigación.

Zambrano Márquez Monserrate Nicole

Índice

Tema.....	2
Certificado del tutor.....	3
Autoría.....	4
Dedicatoria.....	5
Reconocimiento.....	6
Índice.....	7
Resumen.....	9
Abstrac.....	10
Introducción.....	11
Antecedentes Investigativos.....	12
Fundamentación legal.....	15
Justificación del estudio.....	19
Objetivos del caso de estudio.....	20
Objetivo General.....	20
Objetivos específicos.....	20
Marco Conceptual.....	21
Definición de Automatización.....	21
Automatización en gestión de proyectos.....	21
Beneficios de la Automatización de la Gestión de Proyectos.....	22
Automatización empresarial.....	23
Gestión empresarial.....	24
Sistema de Información.....	25
Sistema de Información Gerencial.....	26
Áreas claves que deben llevar la automatización.....	27

	8
Marco metodológico.....	28
Métodos de investigación.....	28
Tipos de investigación.....	29
Resultados Obtenidos	30
Análisis de resultados	41
Conclusiones	45
Recomendaciones.....	46
Propuesta de solución.....	47
Referencias Bibliográficas	49
Anexos.....	51

Resumen

La automatización gerencial o empresarial ha tomado fuerza dentro de las entidades, debido a que estas están en constante evolución, por lo tanto, esta investigación tiene como tema: Automatización en la eficiencia de gestión y conversión de información gerencial en la empresa Operadora Portuaria de Servicios AXAB, donde se considera que los problemas tecnológicos son críticos, pues existen falencias de información en los empleados y adecuación tecnológicas en la empresa.

También se planteó el siguiente problema ¿Cómo influye la deficiencia de automatización en tales instalaciones y la falta de personal para las diferentes tareas planteadas? Y se diseñó como objetivo general: Desarrollar conceptualmente la automatización empresarial para brindar y garantizar resultados eficientes en el ambiente laboral de los empleados y productividad; y, como hipótesis se determinó que, una adecuada instalación de software y capacitación mejorara el servicio brindado y ambiente laboral.

En este proceso se utilizó un enfoque cualitativo, y un diseño experimental, misma que tiene como alcance descriptivo – explicativo, también se consideró elementos que facilitaron el desarrollo de esta investigación como un diseño bibliográfico, como son los métodos de análisis, deductivos e inductivos.

Además, las falencias o limitaciones que se identificaron en la entidad fueron la no aplicabilidad de la automatización y tecnología en los diferentes procesos empresariales. Finalmente, la observación y análisis de investigaciones de otros autores permitió obtener resultado de alto impacto y sobre todo concientizar en entidad la importancia de una automatización.

Palabras claves: Automatización, información gerencial, eficiencia gestión.

Abstrac

Managerial or business automation has gained strength within organizations, as they are in constant evolution; therefore, this research focuses on: Automation in management efficiency and the conversion of managerial information in the Port Operator Services company AXAB, where it is considered that technological problems are critical, as there are gaps in information among employees and technological adaptation within the company.

The following problem was also raised: ¿How does the deficiency of automation in such installations and the lack of personnel for the different tasks affect this? And it was designed with the general objective: To conceptually develop business automation to provide and ensure efficient results in the work environment of employees and productivity; and, as a hypothesis, it was determined that a proper installation of software and training would improve the service provided and the work environment.

In this process, a qualitative approach and an experimental design were used, which has a descriptive-explanatory scope. Elements that facilitated the development of this research were also considered, such as a bibliographic design, including deductive and inductive analysis methods.

Furthermore, the shortcomings or limitations identified in the entity were the non-applicability of automation and technology in the different business processes. Finally, the observation and analysis of research by other authors allowed for high-impact results and, above all, raised awareness within the entity about the importance of automation.

Keywords: Automation, managerial information, management efficiency.

Introducción

El proyecto de investigación se enfoca en observar si la automatización es aplicada en la eficiencia y conversión de información gerencial, puesto que esta permite desarrollar de manera rápida y sencilla cualquier función en la empresa, en pocas palabras se encarga de tener el control completo de cualquier proceso.

La automatización se refiere al sistema que permite transferir labores y tareas de producción, las cuales son usualmente realizadas por operadores humanos, a un conjunto de elementos tecnológicos. El funcionamiento se compone de dos partes, primero, una parte operativa que se encarga de trabajar de manera directa sobre la máquina y la segunda parte representa al mando, que corresponde a la tecnología programada, quedando en evidencia que la automatización origina una serie de ventajas importantes, tal como la mejora de las condiciones de trabajo del personal, optimización del tiempo en el desarrollo de procesos tediosos e incremento de la seguridad en los mismos, además de la simplificación de procedimientos al integrar la producción con la gestión. (Villegas, O, 2016, pp. 988)

El autor indica que con la automatización se puede reemplazar la mano de obra por elementos tecnológicos; es decir, se puede ejecutar de manera automática o semiautomática, porque está compuesta en dos partes, donde el ser humano puede realizar su función directamente y de manera automática donde el trabajador no necesita estar presente, sino solo el mando, que corresponde a la programación de dicha tecnología produciendo grandes ventajas, como calidad de servicios, optimización del tiempo, agilidad de procesos y sobre todo simplificación de tareas para los empleados y usuarios.

El interés por realizar esta investigación surge a partir de la observación directa en Axab S.A., donde existen falencias de automatización, misma que impide o retrasa las actividades al momento de ejecutarlas.

Por lo tanto, para alcanzar los objetivos planteados, se empleo la metodología cualitativa con un diseño de estudio descriptivo, no experimental. Para la recolección de los datos se aplico las entrevistas a través de guiones de preguntas controladas, aplicadas al líder encargado de la empresa.

La estructura de esta investigación define:

Fase uno, diseño del estudio de caso: tema, introducción, antecedentes investigativos, definición del caso de estudio, justificación del caso de estudio, objetivos del estudio de caso, marco conceptual, marco metodológico.

Fase dos, ejecución del estudio de caso: resultados obtenidos, análisis de los resultados, conclusiones, recomendaciones, referencias, anexos y propuesta.

Antecedentes Investigativos

La automatización es de suma importancia en la vida empresarial o laboral, está compuesta de distintas herramientas que facilitan y simplifica el trabajo tradicional llevándolo a un siguiente nivel, no solo garantiza excelentes resultados, sino que lo hace en el menor tiempo posible y así facilita un porcentaje la manufactura del hombre y bajo consumo de recursos humanos. Así mismo reduciendo los costos gracias al avance de la tecnología, este método se ha vuelto de mayor utilidad, confiabilidad y una mejora de eficiencia.

En Lima, Perú se realizó una investigación por los autores Ayala Judith y Flores Melanie (2021) titulado “Automatización para el incremento de la productividad en la gestión documentaria y administrativa de una empresa mediante el uso de automatización robótica de procesos” cuyo objetivo es determinar en qué medida la propuesta de automatización permite incrementar la productividad en la gestión documentaria y administrativa de una empresa mediante el uso de automatización robótica de procesos. Además, la metodología que se utilizó en este apartado fue cuantitativo y diseño cuasiexperimental.

En la investigación antes mencionada las autoras indican que dicha empresa no cuenta con la automatización de sus procesos para incrementar la productividad y a su vez carece de una eficiencia administrativa, disposición y ubicación documental, por ende, la propuesta de automatización para dichos procesos.

Como aporte a esta investigación y propuesta pude observar que para una mejora gestión documentaria y administrativa se debe implementar el uso de automatización robótica mismo que redujera los procesamientos indicados y aumentará la eficiencia laboral administrativa de manera documental visual y sobre todo porque permitirá una conservación en dicha plataforma.

En Machala, la investigación que fue ejecutada por Poton Brenda (2019) titulado “Implementación de un sistema de información gerencial enfocado hacia la automatización de procesos” cuanto, a la investigación realizada por los autores mencionados, teniendo como objetivo principal: Elaborar una propuesta de mejoramiento para el Sistema predial del GAD de Piñas mediante el análisis de sus entradas, procesos y salidas, para la minimización de costos.

El tipo de esta investigación es de carácter descriptiva porque se realizó un respectivo estudio a empleados y departamentos para dicha recaudación de información y así poder levantar la respectiva entrevista. Para ello se determinó el problema, luego se levantó e interpreto la información de campo obtenida procediendo a la identificación del problema y finalmente permitiendo el diseño de la propuesta mencionada anteriormente.

Como resultado en esta investigación se obtuvo, que al momento de valorar los costos de servicios se complica puesto que no se evidencia la reducción de egresos, sino que aumenta la capacidad de atención de tramites, por ello con la presente propuesta se prevé efectivizar la atención al cliente realizando sus pagos a través de una plataforma virtual y así poder disminuir los costos para dicha actividad, permitiendo la innovación a través de la cancelación de predios en el GAD.

En Manta, se evidencio una investigación por Chávez Erika (2023), titulado “Implementación de un manual de procesos para la automatización y planificación de registros de información en la Gerencia Jurídica de CNEL-EP” como objetivo principal tiene implementar un manual que agilice la secuencia de los procesos para la automatización y planificación de registro en la Gerencia Jurídica de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP) Manta.

En este trabajo se utilizó la observación donde permitió descomponer los problemas para comprender los elementos fundamentales y así mismo la síntesis permite la fusión de todo. Por otro lado, se manipuló el análisis documental bibliográfico que servirá como soporte de la investigación y el desarrollo de la discusión del estudio y a la vez se aplicó el método deductivo- inductivo donde se basa aplicar la observación desde lo particular a lo general.

En esta investigación como resultado obtenido se evidencio la falta de un manual y falta de capacidad al personal, razones por las cuales se llegó a la realización de una guía como objetivo primordial para el adecuado uso de la información dentro del establecimiento para una mayor eficacia y eficiencia. Así mismo se implementó nuevas herramientas que se ajusten a los procesos existentes y el personal de la Corporación para una mejor precisión y seguridad.

Fundamentación legal

Barrezueta Hugo (2018) señala que, en base a Ley para la optimización y eficiencia de trámites administrativos en la Asamblea Nacional, Republica del Ecuador Capítulo I, se detallan las siguientes normas generales (p. 3).

Art. 1.- Objeto. - Esta Ley tiene por objeto disponer la optimización de trámites administrativos, regular su simplificación y reducir sus costos de gestión, con el fin de facilitar la relación entre las y los administrados y la Administración Pública y entre las entidades que la componen; así como, garantizar el derecho de las personas a contar con una Administración Pública eficiente, eficaz, transparente y de calidad.

Capítulo II: Normas comunes en materia de trámites administrativos.

Sección Primera de la planificación, creación y simplificación de trámites administrativos.

Art. 6.- De los planes de simplificación de trámites. - Los planes de simplificación de trámites administrativos deberán ser elaborados por las entidades reguladas por esta Ley, en virtud de las políticas, lineamientos, formatos y en los plazos definidos por la entidad rectora. Los planes de simplificación de trámites deberán contener, como mínimo, los siguientes elementos: 1. Identificación y clasificación de los trámites existentes en la entidad, publicados en su página web institucional y que constan en el registro único de trámites administrativos, con indicación expresa de la normativa que los sustenta, sus requisitos, el tiempo que toman, así como, su relación con los programas de cada entidad, cuando corresponda. 2. Diagnóstico de los trámites que tienen mayor costo para las y los administrados, para lo cual se considerará la carga administrativa, el análisis costo-beneficio y el costo de oportunidad. 3. Identificación de los trámites existentes en la entidad que serán sometidos a revisión, para lo cual deberán contar con la participación de la ciudadanía, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Participación

Ciudadana. 4. Determinación de los objetivos, metas y estrategias de simplificación de trámites a alcanzar en un periodo establecido. 5. Indicadores de gestión conforme a los cuales se realizará la evaluación de la ejecución de los planes.

Definición del caso de estudio

La automatización en las empresas es fundamental, porque complementa la mano agitada del hombre y pasa a convertirla en un sistema eficiente en información, gestión y transformación. Así mismo no solo en sentido administrativo, sino físico, ya sea en los bienes muebles de entidades, aprendizaje, etc.

La automática como el conjunto de métodos y procedimientos para la substitución del operario en tareas físicas y mentales previamente programadas. De esta definición original se desprende la definición de la automatización como la aplicación de la automática al control de procesos industriales”. (Ponsa y Villanova, 2005, pp. 11)

Ante lo mencionado por los autores Ponsa y Villanova, hacen referencia de manera contundente el significado de la palabra automatización que esta proviene de un significado anterior al propio; es decir, precedentemente se llamaba automática, pero con el pasar del tiempo y avance de información se logró desglosar este nuevo concepto, mismo que tiene como función tener el control completo de procesos industriales, aunque en la actualidad no solo se utiliza en esta área, sino para cualquier función que queramos minimizar en calidad de ahorro de tiempo, información, etc.

Es por ello que se eligió como lugar de investigación la Operadora Portuaria de Servicios Axab de la ciudad de Manta, donde mediante la observación y encuestas se logró identificar la deficiencia de automatización en tales instalaciones, donde uno de sus mayores problemas es falta de personal para cumplir con las tareas requeridas por las diferentes empresas, ellos se encargan a la descarga de pescado, como

actividad principal; sin embargo, al no contar con personal fijo se convierte en una problemática, pues es una entidad donde el trabajo es esporádico y al momento de convocar a los empleados para dicho trabajo ellos se encuentran ocupados, puesto que son eventuales y laboran por temporadas dictada por la entidad.

También cabe mencionar que dicha Operadora es una empresa S.A. en Ecuador, con sede en la ciudad de Manta, su función principal es operar los diferentes servicios relacionados con el transporte por Ferrocarril, aparte de dedicarse a la descarga de pescado antes mencionado, también presta servicios de pintura, limpieza, electricidad, etc., todo lo que tenga que ver con los barcos. así mismo ellos llevan sus registros mediante códigos donde cada empresa en dicho documento indica personal, motivo, área de trabajo, embarcación, nombre del Buque, entre otras, mismo que se corre el riesgo de perder información.

Por lo tanto, la implementación de la automatización le permitirá a la Operadora Axab organizar, almacenar y compartir datos de manera más eficiente. Así mismo facilitará el análisis de información para la toma de decisiones a corto y largo plazo, puesto que un sistema de esta índole es seguro, porque no solo promete algunas características ya antes mencionadas, sino fortalecerá la información sensible que se maneja en dicha entidad, tanto para los trabajadores y usuarios.

(...) La automatización no es un concepto nuevo, y se ha utilizado durante siglos para hacer el trabajo más fácil, rápido y eficaz. La llegada de la IA ha revolucionado la automatización al crear máquinas que puedan pensar, aprender y tomar decisiones como los humanos (...) (Sandua, 2023, pp. 11).

Ante lo estipulado por el autor nos da a conocer que la automatización es un concepto utilizado desde tiempos remotos, mismo que ha sido usado en siglos para reemplazar en gran parte el trabajo humano gracias a sus diferentes funciones como son:

hacer las tareas más sencillas y fáciles a tal punto de que esta pueda tomar decisiones sin necesidad de presentes. También el autor nos indica que esta va relacionada de la mano con la inteligencia artificial porque se pueden crear maquinas que realicen funciones de manera ágil, ordenada y correctas.

AXAB, su función principal es cargar, descargar, estibar y desestibar mercancías independientemente del tipo de transporte utilizado. Por lo tanto, está comprometido con sus clientes en dar un impecable trabajo sin presentar anomalías con ninguna carga, fomentando la profesionalidad de sus empleados, siendo referentes de excelencia en calidad, servicio y competitividad. Pero cabe destacar que existen inconvenientes que dificultan cumplir este oficio al cien por ciento.

Por con siguiente, se conoce que hace falta categorizar el personal, desde más alta y baja eficiencia y así llevar un orden jerárquico que sea fructífero al momento de tomar decisiones, pues al momento solo existe personal al azar. Ante estos inconvenientes observados prácticamente el principal problema es la demanda de personal, puesto que cuando llegan embarcaciones a veces no se cuenta con los trabajadores suficientes y así mismo en temporadas bajas no se le puede proveer trabajo a todos, mismo que causa un dilema y caos. Esto afecta directamente el tema de los costos y servicios al cliente porque no se puede brindar una eficiencia fija, puesto que no es un trabajo recurrente, sino esporádico.

Por último, se conoció que estas labores son de esfuerzos físicos, largos horarios, por ello después de haber conocido las falencias o problemas dentro de la entidad se bosquejan algunas interrogantes y soluciones para combatir o minimizar estos problemas, donde se realizara e implementara un plan para dichos inconvenientes y solicitar maquinas que complementen este trabajo en conjunto con la mano del hombre, así mismo un sistema

para llevar de manera ordenada y segura toda información documental y un listado de trabajadores concurrentes y lograr una mejor eficiencia como empresa y equipo.

Justificación del estudio

La automatización es fundamental en toda empresa, ya sean grandes o pequeñas, puesto que son herramientas que permiten de manera rápida y eficaz desarrollar tareas y así obtener resultados positivos no solo como entidad sino también como equipo/trabajadores de la mismas. Es por ello que en Axab, la implementación de esta herramienta de trabajo simplificará y solucionará muchas falencias ya antes mencionadas, por ello se solicitará y gestionará diversos puntos que se dará a conocer a detalle más adelante.

En general se prevé capacitar al personal para que sea de su conocimiento como se maneja cada función y/o equipo adquirido para la mejora de su labor. Esto ayudara a que no solo los empleados sean personal competitivo y eficientes en el mundo empresarial, sino que como empresa desarrollaran sus servicios más rápidos y de calidad, puesto que estamos en la era de la tecnología donde hay que capitalizar al personal para dichas situaciones.

Por otra parte, se considera y evidencia que la capacidad de poder tomar correctas decisiones dentro de una entidad concierne mucho con el tipo de administración, políticas o sistema que usen, pues Axab conlleva una información y función de trabajo, pero como se ha mencionado anteriormente esta es esporádica, sin embargo, adaptando el modelo de sistematización se lograra la toma de arbitrajes con una base de información confiable.

Así mismo cabe mencionar que el modelo que se va a implementar garantiza la solución a la mayoría de problemas que presenta en la actualidad, pues este método les brinda seguridad a los empleados a la toma de decisiones instantáneas, corto y largo plazo, a la vez les reduce tiempo al momento en cualquier actividad encomendada ya sea física, documental u otra, pues se simplificará un 70% ciertas funciones de la mano netamente por el hombre, donde este podrá descansar mayor tiempo y correr menos riesgo de salud.

Objetivos del caso de estudio

Objetivo General

Para llevar a cabo esta investigación, se planteó el siguiente objetivo general:

Desarrollar conceptualmente la automatización empresarial para brindar y garantizar resultados eficientes en el ambiente laboral de los empleados y productividad de la empresa AXAB.

Objetivos específicos

Para la consecución de este objetivo se proyectó los siguientes objetivos específicos:

- Implementar sistemas de automatización en la empresa AXAB, evaluando las necesidades y limitaciones en términos de automatización.
- Diseñar herramientas tecnológicas para la planificación, registro y gestión eficiente de la información empresarial.
- Evaluar la automatización en la gestión de información gerencial, condiciones laborales y satisfacción de los usuarios de la empresa AXAB.

Marco Conceptual

Definición de Automatización

De acuerdo con Téllez (2008) “Automatizar en la actualidad conlleva una connotación filosófica porque involucra la visión empresarial del grupo humano que orienta a la empresa con una visión a futuro” (p. 8). Claro está que la reducción de intervención humana es de gran ayuda en distintos procesos monótonos porque disminuye problemas físicos al empleado y como entidad, pues es de conocimiento que cada empresa su mayor relevancia es cumplir su objetivo con un grupo empresarial completo, sano y eficiente.

Automatización en gestión de proyectos.

A continuación, se presenta la siguiente definición según el autor:

De acuerdo con Burkel (2023) explica que “la automatización de la gestión de proyectos funciona exactamente como suena. Con software específico, todas las actividades relacionadas con la gestión de proyectos se pueden hacer automáticamente” (párr. 6). Al principio, un gerente define las necesidades más esenciales del equipo. Si el equipo no utiliza software de gestión de proyectos en absoluto, se convierte en otro paso en el proceso de encontrar un software de gestión de proyectos perfecto.

El autor hace referencia que la automatización cumple con lo promete u ofrece; es decir, no proyecta funciones que no puede llegar a realizarse y para muestra basta un botón en las diferentes empresas que lo utilizan. Con este sistema todo o en su mayor porcentaje se realizará de manera automática, pero primero la persona encargada debe definir cuáles son las necesidades y sugerencias de sus empleados para luego implementarlo de manera adecuada y así tener un software de gestión de proyecto pulcro.

Beneficios de la Automatización de la Gestión de Proyectos.

Según Burkel (2023), los beneficios de la automatización incluyen:

Optimizar la gestión de tareas.

Asegurar una colaboración sin problemas.

Reducción de cuellos de botella.

Mejora de la visibilidad.

Integración con otras aplicaciones.

Como menciona Burkel, los beneficios que se señala anteriormente para la automatización ayudaran a liberar en mayor parte el sinnúmero de tareas encomendadas, como optimizar mensajes, responder manera automática y así no perder ninguna información relevante. Así mismo mantendrá al tanto de informaciones actualizadas para la toma de decisiones rápidas y utilizar programas, aplicaciones o paquetes que considere este sistema para una mejor efectividad empresarial en torno a las diferentes funciones dentro de la misma.

Gutiérrez et al. (como se citó en Córdoba, 2006) plantean que “El concepto de automatización (del griego autos que significa “por sí mismo” y maiomai que significa “lanzar”) corresponde a la necesidad de minimizar la intervención humana en los procesos de gobierno directo en la producción, vale decir, ahorrar esfuerzo laboral” (párr. 4). Los diferentes procesos que son ejecutados por las personas serán encomendados a las maquinas especiales destinadas para una mayor eficacia, puesto que estos procesan la información más rápido que el hombre sin intervención alguna.

Singh (como se citó en Córdoba, 2006) plantea que la automatización industrial tiene diferentes manifestaciones y diferentes grados de consolidación en diversas actividades y tareas funcionales de las unidades productivas, donde se menciona 5 niveles funcionales de automatización que son las siguientes:

- **Ingeniería de sistemas asistidos por computadora:** mercados, finanzas, administración y tecnología.
- **Fabricación integrada informatizada:** planificación asistida por ordenador, pruebas asistidas por computadora y planificación de producciones asistidas por ordenador.
- **Sistemas de fabricación flexibles:** centros de maquinación, almacenaje automatizado, transporte automatizado, operarios multifunciones, robots y celdas de manufactura.
- Control numérico computarizado.
- Calidad asistida por ordenador.

Al respecto, de acuerdo al autor se puede observar que para cada actividad existe una automatización designada que permite hacer el trabajo más rápido y eficiente, así mismo para que una automatización se conlleva dentro de una entidad, no basta con un sistema en un ordenador, sino hay que planificar, probar y decidir qué sistema y maquinarias serán de mayor productividad y calidad para cumplir con el objetivo de la empresa y a la vez el equipo que labora en ella, puesto que serán los principales beneficiados.

Automatización empresarial

Se evidencia varias funcionalidades y definición básica de la automatización (“IBM Cloud Education”, 2021) define que “Es el uso de aplicaciones tecnológicas que realizan tareas repetitivas, liberando a los empleados para realizar trabajos de mayor valor. Esto incluye la automatización de procesos comerciales, procesos robóticos y la automatización impulsada por IA” (párr. 4). Los procesos reducen a los empleados de tareas repetitivas y esfuerzo físico, por ende, el personal goza de mayor tiempo de

descanso, agilización de tareas, y sobre todo brindan en conjunto con la empresa un servicio de calidad a su público objetivo.

Por otra parte, el mismo autor mencionado anteriormente hace referencia que existes algunos tipos de automatización, detallados a continuación:

Automatización básica.

- Automatización de procesos.
- Automatización avanzada.
- Automatización inteligente.

Estos tipos de automatizaciones a las que hace mención el autor constan desde tareas básicas o simples hasta el nivel avanzado, por ende cada una tiene sus parámetros y funciones, sea pequeña, mediana o grande empresa, esta debe incluir la automatización según su nivel de producción y demanda vaya avanzando; es decir, si solo es una microempresa muy bien funcionaria con una automatización básica y de procesos, pues la misma palabra lo indica son tareas simples y rudimentarias con procesos cortos, pero transparente, mismo que son llevado por un software.

Por otro lado, si es una empresa de nivel Top o de alta demanda en el mercado ya concierne una automatización avanzada e inteligente, donde se encarga de reemplazar o minimizar las múltiples tareas e integrar sistemas para conllevar procesos complejos, respaldarlos y brindar información eficiente, puesto que la automatización de este nivel está hecha para la toma de decisiones basa en la información analizada y encontrada.

Gestión empresarial

Martin (2021) afirma que la gestión empresarial es la actividad orientada a mejorar la competitividad y la productividad de un negocio, lo que requiere organizar y

administrar la empresa. Gestionar una compañía es trabajar de forma continua y permanente, es organizar (asignando y coordinando tareas), es planificar (fijando y programando metas a nivel estratégico), es controlar (supervisando y analizando el trabajo para conocer las fortalezas y debilidades del negocio) y es dirigir (motivando e impulsando al personal para desarrollar sus funciones de la mejor forma posible). (párr. 1)

Referente a lo que menciona Martin, una gestión empresarial no solo está conformada en redactar “excelentes oficios” u otras tareas, sino esta va orientada a trabajar hombro a hombro cada día para posicionar la marca de tu entidad en el mercado objetivo; es decir, ser persistente hasta en los días grises, levantarse agradecer, organizar, planificar, controlar y dirigir de manera supervisada en el FODA, para así alcanzar cada tarea y meta de manera estratégica siendo líder y a la vez guía para el equipo de trabajo que conlleva en el camino para que esta funcione.

Sistema de Información.

Drucker (como se citó en Alvarado et al., 2018) señala que los sistemas de información agrupan una serie de elementos que son de vital importancia y que reflejan de una manera clara y precisa todo lo que se refiere al ambiente y desempeño de la organización. Esta información es muy significativa para el talento humano que se desenvuelve en la misma, “la gente de negocios ha sobrestimado, y al mismo tiempo subestimado, la importancia que tiene la información para las organizaciones. (p. 19)

Ante lo indicado por el autor anteriormente, nos da a entender que toda empresa que conlleve un sistema de información claro, ordenado y preciso, jamás tendrá inconvenientes al momento de facilitar o verificar una información; sin embargo, si mantiene un desorden va a ser imposible obtener de manera ágil cualquier proceso. Un

sistema de información es impredecible para cualquier entidad, puesto que se puede manejar información segura y así ayudara a la toma de decisiones.

Sistema de Información Gerencial

Un sistema que esté completamente integrado por los parámetros correspondientes para brindar un servicio impecable será de gran utilidad para llevar a cabo los objetivos trazados a corto y largo plazo, según Marrufo (como se citó en Alvarado et al., 2018) “Es un sistema integrado que proporciona información con el objeto de apoyar la planeación, el control y las operaciones de una organización con el fin de desarrollar información útil en la administración. Implica personal, procedimientos, equipos, modelos y otros” (p. 20). Pues permitirá poder apoyarse en la información clasificada y útil, misma que permitirá llevar el control de la organización y desarrollar cada plan de acción en sus diferentes áreas o funciones.

Por otro lado, Marrufo (como se citó en Alvarado et al., 2018) menciona que los sistemas de información gerencial poseen elementos o componentes que entrelazados pueden generar todo lo que los distintos niveles de organización requieren para tomar una decisión, a continuación:

- **Hardware:** comprende la parte física de la empresa, donde sirve para almacenar la información y toma de decisiones futuras positivas para la empresa.
- **Software:** Es la parte lógica del sistema que almacenará la información a través de instrucciones, utilizando un lenguaje definido y así llevar a cabo el objetivo dentro del mismo.
- **Telecomunicaciones:** es el talento humano y los distintos procedimientos que se realizaran dependiendo del objetivo propuesto por la organización, donde su función principal será conectar los computadores para combinar distintos datos

que maneja la organización con la finalidad de simplificar y manejar la información por un solo canal.

Según los autores hacen mención que estos tres puntos son considerados como elementos o componentes, para complementar el sistema financiero dentro de una empresa y este completo, con ellos se logra llevar una información almacenada en equipos de alta gama, asimismo, la presencia humana hará que esto funcione y pueda cumplirse los objetivos de la misma, pues no puede funcionar ninguno por independencia, es indispensable mantener los tres para una producción fructífera empresarial.

Áreas claves que deben llevar la automatización.

Según Chen (s.f p.13), Indica que existe una amplia gama de automatización empresarial para mejorar la eficiencia y producción de la mismas, entre ellas menciona las siguientes:

Procesos Administrativos

Procesos de atención al cliente.

Procesos de marketing y venta.

Procesos de gestión de proyectos y colaboración.

Procesos de análisis y toma de decisiones.

Procesos de gestión de la cadena de suministro.

Esto nos da a entender que la automatización es una herramienta clave dentro de cualquier empresa porque puede transformar en cualquier área que se incluya, desde lo más básico a más complejo. No solo facilita el trabajo, sino que es una herramienta complementaria para la mano del empleado, siempre y cuando se analice previamente las condiciones de los mismos en las que trabajan y proceder a solucionarlas con las herramientas y tecnologías que brinda la automatización para mejores resultados.

Marco metodológico

Métodos de investigación

Los métodos que permitieron llevar a cabo la realización de este trabajo son los siguientes:

Análisis y síntesis: el análisis será aplicado durante la investigación con el objetivo de estudiar minuciosamente los elementos de las variables a estudiar. Por otra parte, la síntesis sería la herramienta que ayudara a organizar e identificar de manera simplificada las teorías y estudios previamente examinados y así facilitara la realización de conclusiones e información para futuros nuevos conocimientos.

Método Inductivo

- Este método será dado desde el análisis previamente realizado en Axab S.A. en relación a su gestión de automatización y desarrollo organizacional. Así mismo, se estudiarán procesos específicos, como las necesidades en cada área, organización documental, información gerencial, sistemas a usar, etc.
- A partir de estos procesos se identificarán patrones comunes, debilidades, fortalezas, oportunidades, es decir, un FODA a nivel empresarial en la gestión de la automatización en Axab. También se detallarán y explicaran las conclusiones que explican las situaciones analizadas.
- Las conclusiones que serán presentadas permitirán al lector entender por qué la problemática dada en Axab en cuanto a la ausencia de automatización, cuáles son las causas y consecuencias que conlleva.

Método deductivo

- Se partirá en torno a las bases teóricas de la automatización en la gestión de información gerencial desde lo global a local, analizando sus componentes, procesos, información, etc., en nivel empresarial.
- Se evaluará de qué manera lo teórico se podrá aplicar en la empresa Axab para mejorar la automatización en su información gerencial empresarial y así logra un desarrollo eficiente organizacional.
- En consecuencia, el análisis establecido será desde una información recopilada minuciosamente hacia una aplicación concreta para resolver puntualidades detectados en la empresa.

Tipos de investigación

Este trabajo tiene un enfoque cualitativo de acción con alcance descriptivo – explicativo, para profundizar en el tema propuesto a investigar donde concierne tipos de investigación documental- bibliográfica que permitirá la recolección de información y análisis previos relacionadas con el tema de estudio.

Por otra parte, para el desarrollo de este trabajo también se permitió utilizar la herramienta de observación, entrevistas, mismas que fue dirigido al encargado de la empresa donde nos permitió recolectar información importante en el campo, a la vez nos permitió conocer los criterios, falencias, necesidades y demás situaciones que servirán de aporte para llevar a cabo este proceso.

Resultados Obtenidos

Las metodologías de observación directa y entrevistas fueron las que permitieron la recolección de datos; por lo tanto, para diagnosticar el estado actual de la automatización general en la empresa Axab, se consideró lo siguiente:

En base a la automatización en la empresa se mencionó que la misma carecía de este concepto, por ende, se desarrollara de manera específica y conceptual este término para brindar y garantizar futuros resultados eficientes en el ambiente laboral no solo para beneficio de los empleados sino a la productividad de la entidad. Este sistema nos permitirá un trabajo rápido y eficaz para desarrollar sinnúmeros de tareas encomendadas y así obtener resultados positivos sin ningún inconveniente.

Respecto a la automatización y experiencia en la empresa el participante indico que dentro de su régimen del tiempo laboral en su cargo como encargado general: operativa, administrativa y parcialmente recursos humanos, puesto que es una pequeña empresa con actividad principal de descarga de pescados congelados de buques pequeños. Así mismo, indica que esta empresa es calificada como proveedor, porque esta compuestas de trabajadores calificados como “cuadrillas”; es decir, donde ellos se encargan de realizar la descarga dentro del buque y luego embarcarlas en los camiones correspondientes del dueño de la pesca a la empresa correspondiente.

Por otra parte, se identificó que el termino automatización no está estipulado en la entidad, pues cada área tiene delegada una persona que se encarga de las funciones y puede elegir o indicar si se realiza alguna actividad. Esto se debe a que nunca han recibido ningún tipo de capacitación sobre este

tema; sin embargo, tienen un breve conocimiento y la única área que desarrolla un porcentaje de este concepto es la Operativa, puesto que se recibe todas las consignas por correo: día de descarga, barco, cantidad, personal, normativas, entre otras.

Así mismo, en el área antes mencionada una de las principales cosas identificadas gracias a la automatización es la facilidad, debido al que trabajo se simplifica y permite identificar de manera rápida que procede y si llega una persona nueva esta pauta le ayudara a entender y adaptarse rápido porque esta detallado todo y no es necesario estar presente indicando paso por paso. Otra área que presenta beneficio de automatización es El consignatario o servicio al cliente por la agilidad y conocimientos de embarcaciones.

Sin embargo, estos beneficios no son suficientes para una automatización completa, puesto que a pesar que tienen breve conocimiento de este concepto a la vez luchan día a día para ser unas de las mejores cuadrillas destacadas en el puerto con eficiencia para así captar atención y recomendación para puertas con futuros clientes que quieran adquirir el servicio. A pesar de estos esfuerzos, uno de los inconvenientes es la limitación de educación, pues no cuentan con el recurso ni capacidad para manejar un poco más allá de este conocimiento, debido que los conocimientos adquiridos han sido de fuerza debido al trabajo rustico.

Por lo tanto, las perspectivas de mejoras, una de ellas en beneficiarse sería Recursos Humanos donde se necesita de un registro biométrico portátil para facilitar la toma de asistencia, nómina de pagos, temas puntuales, como: permisos, enfermedad, inasistencia, entre otras. Esto sería un beneficio para la empresa y el personal, puesto que estamos en la era digital.

Tabla 1			
Triangulación de la información de la entrevista			
Pregunta	Participante 1	Cita textual	Análisis del autor
¿Qué entiende por automatización en el contexto de su trabajo?	El trabajo no cuenta con una automatización, cada área tiene una persona delegada que se encarga de las funciones y están autorizadas para determinar si alguna actividad se realiza.	Se evidencia varias funcionalidades y definición básica de la automatización (“IBM Cloud Education”, 2021) define que “Es el uso de aplicaciones tecnológicas que realizan tareas repetitivas, liberando a los empleados para realizar trabajos de mayor valor. Esto incluye la automatización de procesos comerciales, procesos robóticos y la automatización impulsada por IA”	Ante la respuesta del participante haciendo referencia la ausencia de automatización en la empresa, podemos observar que en la cita textual hace referencia que esta herramienta es de vital importancia para realizar tareas y disminuir cargas que en la actualidad son encomendadas a un personal en específico. Por lo tanto, la tecnología automatizada en una empresa es el camino al éxito.

<p>¿Ha recibido capacitación sobre herramientas de automatización? Si es así, ¿cuál ha sido su experiencia?</p>	<p>No, hasta el momento no se ha recibido ningún tipo de capacitación respecto al tema, sin embargo, existe cierto conocimiento del término.</p>	<p>Burkel (2023) explica que “la automatización de la gestión de proyectos funciona exactamente como suena. Con software específico, todas las actividades relacionadas con la gestión de proyectos se pueden hacer automáticamente”</p>	<p>Uno de los grandes errores empresariales es no brindar capacitaciones a su personal, pues la tecnología y ciencia avanza cada día, como indica Burkel, una empresa sin un software prácticamente está en la era arcaica y no digital, pues este permite realizar cientos de tareas sin la mano humana, por ende, capacitación debe ser un elemento obligatorio.</p>
<p>¿Qué procesos en su área considera que están automatizados actualmente?</p>	<p>Solo el área operativa, porque los clientes notifican por correo cuando debe presentarse a descargar un barco, la cantidad, personal y normativas correspondientes (seguridad, comportamiento, conducta, políticas dentro del puerto).</p>	<p>Según Chen (s.f p.13), Indica que existe una amplia gama de automatización empresarial para mejorar la eficiencia y producción de la mismas, entre ellas menciona las siguientes: Procesos Administrativos Procesos de atención al cliente.</p>	<p>Grandes, medianas o pequeñas empresas deben estar equipadas de acuerdo a ellas, en la automatización se encuentra una gama amplia eficiente empresarial; sin embargo, podemos observar que el participante indica que en la que</p>

		<p>Procesos de marketing y venta.</p> <p>Procesos de gestión de proyectos y colaboración.</p> <p>Procesos de análisis y toma de decisiones.</p> <p>Procesos de gestión de la cadena de suministro.</p>	<p>se desempeña solo un área cuenta con una automatización medianamente buena, misma que es un problema para cumplir con metas a largo y corto plazo.</p>
<p>¿Cómo ha impactado la automatización en la eficiencia de su trabajo diario?</p>			
<p>¿Cuáles son los principales beneficios que ha notado desde la implementación de la automatización?</p>	<p>En el área operativa, la facilidad, porque se simplifica el trabajo, debido a que las personas ya conocen lo que se debe hacer y si llega una persona nueva es de fácil adaptación pues ya indican pautas para que se acople al grupo.</p>	<p>Según Burkel (2023), los beneficios de la automatización incluyen:</p> <p>Optimizar la gestión de tareas.</p> <p>Asegurar una colaboración sin problemas.</p> <p>Reducción de cuellos de botella.</p> <p>Mejora de la visibilidad.</p>	<p>Como ya se ha indicado anteriormente que la empresa no cuenta con un sistema de automatización completo, pues el entrevistado hace hincapié que esta solo existe un porcentaje en el área operativa porque todo es recibido por correo donde se le indica a</p>

		Integración con otras aplicaciones.	detalle lo que deben hacer al momento de algún desembarque.
¿Qué mejoras ha percibido en el servicio al cliente desde la implementación de procesos automatizados?	El Consignatario - servicio al cliente; cuando se realiza la carga puesto que ha mejorado de manera rápida, eficiente, derivar conocimientos propios de la embarcación, Asimilar normativas y pautas de las mismas para las precauciones preventivas.	Martin (2021) afirma que la gestión empresarial es la actividad orientada a mejorar la competitividad y la productividad de un negocio, lo que requiere organizar y administrar la empresa. Gestionar una compañía es trabajar de forma continua y permanente, es organizar (asignando y coordinando tareas), es planificar (fijando y programando metas a nivel estratégico), es controlar (supervisando y analizando el trabajo para	No existe un proceso automático como tal, pero un poco allegado a este concepto es el Consignatario, indica el participante, puesto que al momento de las cargas a camiones han sido eficientes y de la manera más rápida posible. En este ámbito se mantiene los conocimientos claros y siempre presente las normas que se debe cumplir para un trabajo impecable. La productividad de un negocio o empresa lo hace una buena gestión.

		conocer las fortalezas y debilidades del negocio) y es dirigir (motivando e impulsando al personal para desarrollar sus funciones de la mejor forma posible). (párr. 1)	
¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta en la implementación de la automatización?	Uno de los principales desafíos al momento de implementar la automatización, sería la adaptación a los nuevos sistemas y herramientas para la empresa y trabajadores.	Drucker (como se citó en Alvarado et al., 2018) “la gente de negocios ha sobrestimado, y al mismo tiempo subestimado, la importancia que tiene la información para las organizaciones”.	Ante lo estipulado por el participante, nos da a conocer que la batalla que tienen día a día es ser un equipo exitoso en sus labores para que esto sea de conocimiento y eco para los demás y llegar a recibir futuros contratos potenciales. Como indica el autor Drucker a las personas se les olvida la importancia de la información, es una herramienta solida para llevar un excelente trabajo.

<p>¿Existen limitaciones tecnológicas o de personal que dificulten la automatización en su área?</p>	<p>Si, muchos integrantes del personal carecen de educación básica, pues no cuentan con el recurso ni conocimiento para adquirir un poco más allá de este concepto.</p>	<p>Como plantea Paolo Virno (2021, p. 7-9), resulta sumamente peculiar: no se debe a una falta de capacidades y medios sino más bien a un exceso de los mismos que, sin embargo, no parecen poder actualizarse y así efectivizarse. En donde más clara se hace esta impotencia es en la dificultad para proponer y alcanzar metas colectivas.</p>	<p>Una de las grandes limitaciones en la empresa investigada es la carencia de formación educativa en su gran falta la ausencia de recursos económicos, así mismo la ausencia de conocimiento sobre automatización. Como plantea Paolo no se trata de falta de capacidades, sino de medios; es decir, existen muchas herramientas que la empresa pueden brindarles a sus trabajadores para el conocimiento y aplicación de este concepto para cumplir con el objetivo empresarial, un equipo consolidado es una empresa de éxito.</p>
--	---	---	---

<p>¿Qué áreas de la empresa considera que podrían beneficiarse de una mayor automatización?</p>	<p>Recursos humanos, al momento de hacer el pago de los trabajadores, toma de asistencia, porque es una nómina de 50 a 70 personas, pues diariamente hay temas puntuales: permisos, enfermedad, ausentismos, y al momento de tomar la lista se vuelve complicado.</p>	<p>Gutiérrez et al. (como se citó en Córdoba, 2006) plantean que “El concepto de automatización (del griego autos que significa “por sí mismo” y maiomai que significa “lanzar”) corresponde a la necesidad de minimizar la intervención humana en los procesos de gobierno directo en la producción, vale decir, ahorrar esfuerzo laboral”</p>	<p>Dentro de las áreas, la mayor beneficiada sería R.R.H.H. según incida el participante, puesto que conlleva tareas amplias y una automatización facilitaría en su gran porcentaje en tiempo, agilidad, etc.</p>
<p>¿Qué herramientas tecnológicas considera útiles para mejorar la eficiencia futura de su trabajo?</p>	<p>Registro biométrico portátil, para la toma de asistencia, puesto que a veces una persona le firma a otra porque se hace de manera manual. Con esta herramienta ya se haría en oficina.</p>	<p>Automatización (“IBM Cloud Education”, 2021) define que “Es el uso de aplicaciones tecnológicas que realizan tareas repetitivas, liberando a los empleados para realizar trabajos de mayor valor. Esto incluye la automatización de procesos comerciales, procesos</p>	<p>Dentro de la empresa se indica que es de suma importancia contar con un registro biométrico portátil, sería de gran utilidad para llevar un registro claro y verídico. Esto nos solo realizara una tarea repetitiva, sino minimiza el trabajo manual.</p>

		robóticos y la automatización impulsada por IA”	
¿Cómo cree que la automatización afectará el trabajo del personal en el futuro?	En vez de afectar, sería un beneficio a la vez haciendo hincapié en la capacitación para sus conocimientos y garantizar la presencia mas no ausencia en el área de trabajo.	Marrufo (como se citó en Alvarado et al., 2018) menciona que los sistemas de información gerencial poseen elementos o componentes que entrelazados pueden generar todo lo que los distintos niveles de organización requieren para tomar una decisión: Hardware, Software y telecomunicaciones”.	Una automatización jamás será una herramienta negativa dentro de una empresa, al contrario, será un beneficio porque ´poseen elementos de ayuda para la toma de decisiones. Sin embargo, se hace hincapié que, si no se realiza capacitaciones del tema y se incluye esta herramienta en el trabajo, no tendría el progreso estipulado la empresa.
¿Qué medidas se podrían tomar para asegurar que el personal esté preparado para estos cambios?	Tratar de averiguar un poco más de herramientas de complementos que podría agilizar en varias áreas, por ejemplo, Recursos humanos al momento de pagar las nóminas, toma de asistencias, verificación de horas de	Muchas personas sienten que la automatización puede amenazar sus empleos o cambiar drásticamente su rol en la empresa. Para mitigar esto, es crucial que las organizaciones comuniquen claramente los	Ante las medidas solicitadas por el participante entre ellas esta informar o dar a conocer al personal de las herramientas que permitirán agilizar las labores de la empresa a pesar que es de conocimiento que la tecnología

	trabajo, etc. Donde como empresa se beneficia.	beneficios de la automatización y capaciten a su personal. Esto incluye ofrecer formación en las herramientas automatizadas y reasignar roles a áreas donde el talento humano sea esencial, fomentando así un entorno de colaboración en lugar de competencia.	reemplaza la mano de obra humana y se vuelve inseguridad para los empleados. Por lo tanto, es deber de las autoridades aclarar estas dudas y dar a entender que esto no es una amenaza, sino solución para el entorno.
¿Hay algo más que le gustaría agregar sobre la automatización y su impacto en la empresa?	Siempre que todo lo que sea tecnología es beneficioso para la empresa, porque estamos en otros tiempos y se debería implementar en todas las áreas.	<i>(...)” La automatización no es un concepto nuevo, y se ha utilizado durante siglos para hacer el trabajo más fácil, rápido y eficaz. La llegada de la IA ha revolucionado la automatización al crear máquinas que puedan pensar, aprender y tomar decisiones como los humanos (...) (Sandua, 2023, p. 11).</i>	En síntesis, el participante da a conocer que está abierto y dispuesto a adquirir todo los conocimientos e información respecto a la tecnología y sistematización para la empresa y sus empleados. A pesar que este concepto se viene dando desde tiempo atrás, con la IA ha revolucionado sistematizando cargas humanas o tradicionales.

Análisis de resultados

El análisis de los resultados obtenidos en la empresa Operadora Portuaria de Servicios AXAB evidencia una situación crítica en cuanto al grado de automatización de sus procesos internos. A pesar de que existen esfuerzos individuales en áreas operativas y de servicio al cliente, la entidad carece de un sistema integrado de automatización que permita transformar su gestión documental, laboral y estratégica. Los datos recolectados mediante entrevistas y observación muestran que gran parte del trabajo sigue realizándose de manera manual, con escasa digitalización y sin el uso de herramientas tecnológicas especializadas.

Esta situación contrasta con lo que señalan los autores Ayala y Flores (2021), quienes afirman que la Automatización para el incremento de la productividad en la gestión documentaria y administrativa de una empresa mediante el uso de automatización robótica o tecnológica de procesos para la agilidad, eficacia y veracidad de datos y tareas, pero en el caso de AXAB esta eficiencia aún no se alcanza debido a barreras tecnológicas y educativas.

Por lo tanto, la empresa actualmente no proporciona una legalidad de automatización laboral, puesto que impide el beneficio del mismo e impide o retrasa conseguir los objetivos fundamentales trazados de la entidad, como es mejorar los servicios brindados, transmitiendo confianza y así mismo evitar inconvenientes que sean perjudiciales para la institución.

Por otro lado, cabe mencionar que, a pesar de no hallarse dicho sistema en la entidad, existe un pequeño porcentaje de automatización en áreas específicas como es el Área Operativa, puesto que la información llega automática por correos y todos saben lo que deben hacer con dicha información; sin embargo. Esta no es suficiente para surgir

como empresa y es por ello que Poton y Brenda indican que se debe implementar un sistema de información gerencial enfocado hacia la automatización de procesos.

En la actualidad pese a estas deficiencias, muchas empresas están dispuestas a realizar cambios claves que les favorecerán con la finalidad de exteriorizarse en el mundo competitivo en el cual día tras día se actualiza. La globalización del mercado eleva el interés de la empresa, presentando la atención del capital humano en particular que cuenta con un excelente sistema tecnológico de trabajo.

Conocer el ambiente laboral de una empresa,, la manera que funciona y su equipo de trabajo requiere minuciosas indagaciones, para relevar un diagnóstico, ya sea que pueda impactar de manera positiva, como negativa en los resultados, en esta investigación se indica que el mayor porcentaje acerca de la automatización en la eficiencia de gestión depende del conocimiento y herramientas disponibles para llevar a cabo este término, además es un factor que influye mucho en quienes integran la empresa.

Es por ello que la automatización en la eficiencia de gestión y eficacia dentro de la empresa, es un factor indispensable, puesto que queda demostrado una buena presentación ante la sociedad empresarial, asumiendo con responsabilidad y dedicación cada tarea; cada empleado debe estar capacitándose frecuentemente, para evidenciar los conocimientos adquiridos dentro de su trabajo.

En la empresa aún mantiene una fuerte dependencia de procesos manuales como área de Talento Humano, Producción, Inventario, Administración, etc. por ende esta carencia limita su capacidad de respuesta, incrementa errores y reduce la eficiencia operativa. Mas allá de ser un problema tecnológico es organizacional pues al parecer la entidad prioriza la “estabilidad” por sobre la innovación, esta postura es conservadora,

pero a largo plazo es insostenible. La automatización no debería verse como una amenaza, sino como una herramienta positiva para liberar el potencial del ser humano y brindar mejoras en servicios de calidad.

En consecuencia, de esta falencia, se debe a que muchos integrantes temen al cambio por pérdidas, desempleos o reestructuraciones, el desconocimiento de la materia o tema lo que ocasiona la limitación de conocimientos, así mismo la falta de inversión que no están dispuestos a asumir, trayendo esto como consecuencia bajo rendimiento, insatisfacción del cliente y pérdida de terreno frente a competidores.

Por lo tanto, si la empresa y empleados tienen este objetivo en mente, permitirá proporcionar mayor productividad que sean favorables y así los cambios sean notorios sin excusa alguna, también los aspectos importantes para ese buen rendimiento podrán ser de impacto en el desempeño laboral de los trabajadores y es necesario que se propicie un ambiente que genere estímulo y la actividad de producción será más eficiente.

Se puede decir que mediante estas dos variables como son: automatización en la eficiencia de gestión y conversión e información gerencial, lo que demuestra que los resultados indagados obtenidos no son favorables para la institución, lo cual haría que cada persona que labora dentro de la misma, no desarrolle correctamente sus capacidades.

Así mismo, es importante destacar ante lo investigado que procesos deben ser automatizados y cuales deben seguir con operación humana, intervenir en la formación para reducir la resistencia y preparar al equipo con nuevas herramientas adoptando por nuevas tecnologías cuidando los riesgos progresivamente, para esto se debe acudir o

alanzarse con proveedores de soluciones tecnológicas adoptándolas a las necesidades de la empresa y por último incentivar e incluir innovación para mejoras continuas

En conclusión, la ausencia de la automatización representa un seri problema de imitación para el crecimiento y sostenibilidad de la entidad en el mercado y empresas actuales, para poder llevar a cabo la solución de este conflicto se requiere de una visión concreta y definitiva con liderazgo, responsabilidad compromiso y sobre todo estrategias para el cambio. La automatización no es un sistema para desvalorar el trabajo humano, sino liberarlo de tareas aglomeradas, repetitivas y así llevar un liderazgo proactivo enfocado en lo valioso.

Conclusiones

Se concluye que la empresa AXAB presenta una limitada adopción de procesos de automatización, lo que incide negativamente en su eficiencia operativa, capacidad de respuesta y productividad general. Puesto que en pleno siglo XXI, la prevalencia de procesos manuales representa un obstáculo significativo frente a los estándares actuales del entorno empresarial competitivo y tecnológicamente avanzado.

A partir del análisis realizado, se identificó que la falta de automatización no solo responde a una ausencia de recursos tecnológicos, sino también a una carencia estructural de capacitación, desconocimiento del tema por parte del personal y una cultura organizacional que prioriza la estabilidad por encima de la innovación. Esta combinación limita la toma de decisiones basada en datos y afecta el rendimiento general de la entidad.

Así mismo, se evidenció que la automatización parcial en áreas operativas ha generado mejoras puntuales, como mayor agilidad en los procesos logísticos; sin embargo, estas acciones resultan insuficientes para consolidar una transformación digital integral. La gestión documental, el área de talento humano y los sistemas de información gerencial aún dependen de tareas manuales que incrementan el riesgo de errores y pérdida de información. La investigación permitió determinar que los trabajadores de AXAB muestran disposición para recibir capacitación en herramientas tecnológicas, pero requieren orientación clara, infraestructura adecuada y liderazgo institucional que promueva el cambio. Esto revela la necesidad de un enfoque estratégico para implementar la automatización con participación activa del talento humano.

Finalmente, se establece que la automatización no debe ser concebida como un gasto, sino como una inversión estratégica para mejorar la competitividad, reducir tareas repetitivas, optimizar los recursos y fortalecer la toma de decisiones basada en datos confiables. Una implementación progresiva y contextualizada permitirá a la empresa afrontar los desafíos del mercado con mayor resiliencia y eficacia.

Recomendaciones

Se recomienda a la empresa AXAB implementar un sistema de automatización de manera urgente para minimizar las necesidades que se presentan dentro de la misma, así mismo, evaluar las causas que producen las limitaciones de producción o funcionamiento al momento de las tareas encomendadas que concierne al tema.

Por otra parte, se hace hincapié realizar cambios sutiles como reemplazar el trabajo manual en su mayor porcentaje por tecnológico, para ellos se debe diseñar e implementar herramientas tecnológicas que cumplan con los objetivos propuestos y así poder obtener una excelente información y gestión verídica empresarial al momento de la toma de decisiones.

Así mismo, se recomienda antes de todo evaluar cual sería el impacto que proporcione a la empresa la automatización en caso de temer o no estar seguros adquirir el sistema, esto con el fin de saber cuáles serían las condiciones de la entidad y empleados y si están aptos para este cambio, entonces desde ese punto se identificara que la automatización será una satisfacción para todos los usuarios que la conforman.

Por último, se hace una recomendación general en cuanto a funcionamiento como empresa, gracias a este trabajo mediante la observación y entrevista se realizó una síntesis de la misma teniendo un resultado negativo ante este sistema, por ello se encomienda a los funcionarios o encargados de llevar esta empresa

que se orienten sin titubear a la solución mediante la base de datos obtenidos; es decir, tomar acción ante la carencia de sistema tecnológicos para que así este a la par de la competencia con misión y visión clara sin complicaciones internas.

.

Referencias Bibliográficas

- 353, R. O., & Hugo, D. P. (23 de octubre de 2018). *Ley para la optimización y eficiencia de trámites administrativos*. Obtenido de pdf: <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/ley-de-optimizacio%CC%81n-de-tramites-administrativos.pdf>
- Alvarado, R., Acosta, K., V, Y., & De Buonaffina, M. (2018). *Necesidad de los sistemas de informacion gerencial para la toma de desiciones en las organizaciones* . Obtenido de pdf: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/is/v19n39/2215-2458-is-19-39-17.pdf>
- Burkel, P. (01 de septiembre de 2023). *Qué es la automatización en la gestión de proyectos: Las mejores ideas para automatizar sus proyectos*. Obtenido de Blog Flowlu: <https://www.flowlu.com/es/blog/project-management/what-is-automation-in-project-management-best-ideas-to-automate-your-projects/>
- Congacha Ana, G. V. (2017). *Modelación, simulación y automatización de procesos en la gestión de servicios académicos universitarios*. Obtenido de file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Dialnet-ModelacionSimulacionYAutomatizacionDeProcesosEnLaG-6034899.pdf
- David, S. (s.f.). *El futuro del trabajo: La era de la automatización y la inteligencia artificial*. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=JkjVEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Diofante, A. (2022). *De la Planificación a la automatización de Indicadores de Gestión y Resultados*.
- Education, I. C. (2021). *Loa conceptos básicos de la automatización empresarial*. Obtenido de IBM: <https://www.ibm.com/mx-es/think/topics/business-automation>
- Erika, C. (2023). *Implementación de un manual de procesos para la Automatización y Planificación de Registro de Información en la Gerencia Jurídica de la CNEL-EP, Manta* . Obtenido de Repositorio: <https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/4815/1/ULEAM-GIG-012.pdf>

- Ernesto, C. N. (2006). *Manufactura y Automatización*. Obtenido de pdf: <http://www.scielo.org.co/pdf/iei/v26n3/v26n3a14.pdf>
- Hou, D. S. (s.f.). *De lo manual a lo magico, Desata el poder de la Automatización Empresarial*.
- Martín, E. (s.f.). *Gestión empresarial: Automatización en proceso*. . Obtenido de Conasa It Words: <https://conasa.grupocibernos.com/blog/gestion-empresarial-automatizacion-de-procesos>
- Ponsa Pere, V. R. (2005). *Automatización de procesos mediante la guía GEMMA*. Obtenido de Pdf: https://www.e-buc.com/portades/9788498800227_L33_23.pdf
- Ponton, B., & Marilyn. (s.f.). *Implementación de un sistema de información gerencial enfocado hacia la automatización de procesos*. Obtenido de Repositorio: <https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/13446/1/ECUACE-2019-AE-DE00451.pdf>
- Shauri Jose, L. A. (2022). Ventajas de la automatización de la gestión por procesos. *Ciencias Técnicas y Aplicadas*, 996. Obtenido de Artículo: <file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Dialnet-VentajasDeLaAutomatizacionDeLaGestionPorProcesos-9043001.pdf>
- Téllez, E. (2008). *Automatización, Sistema de Gerencia para Industrial IPMIS*. Obtenido de pdf: [file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Dialnet-Automatizacion-3000207%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Dialnet-Automatizacion-3000207%20(1).pdf)
- Unidad Nacional Experimental, ". d. (2024). *Gerencia e investigacion en las organnizaciones desde un enfoque multidisciplinario*. . Obtenido de pdf: https://www.unefm.net/editorial/admin/img/subidos/publi_url_docu/45e4dc858f9941f061d4_Gerenciaeinvestigaci%C3%B3n.pdf#page=

Anexos

Anexo 1 Propuesta de solución

Diseñar e implementar estrategias internas que promuevan las participaciones, mejoren el flujo de información y fortalezcan el clima laboral en la empresa AXAB de Manta.

AXAB es una empresa ubicada en la ciudad de Manta, dedicada a la descarga de pescados en buques, misma donde se identificó que existe una limitación de procesos de automatización, lo que incide negativamente en sus procesos administrativos; es decir, ausencia de sistema tecnológicos, desconocimiento del tema y falta de capacitaciones.

Por lo tanto, con esta propuesta planteada lo que se busca es una mayor eficiencia operativa y la liberación de recursos humanos para actividades repetitivas y de mayor valor. Así mismo, para cumplir con el objetivo planteado a cabalidad es necesario presentar y ejecutar soluciones tecnológicas, humanas y organizacionales.

Estas nos permitirán mejorar la relación con los usuarios internos y externos de la entidad produciendo un ambiente armónico y satisfactorio para todos los involucrados. Así mismo, permitirá llevar un orden donde se cumplirá a cabalidad todas las normas impuestas, comunicación y respeto basándose siempre en el bienestar de los empleados y sobre todo la inclusión sin excepción alguna.

Finalmente, podemos decir que para que todo esto funcione se debe fomentar principalmente el aprendizaje y cultura, incentivar al empleado a cultivarse en temas que desconocen para que así sean capaz de enfrentar cualquier adversidad y dar posibles soluciones inmediatas sin que el objetivo principal de la empresa se vea afectada.

Para llevar a cabo esta propuesta se presenta una simulación de comparación en los parámetros de costos, tiempo, impacto y riesgos que tomaría al momento de implementar las soluciones para la mayor rentabilidad de la empresa.

Solución	Costo	Tiempo de implementación	Impacto esperado	Riesgo
Sistema de Software.	Alto	Mediano plazo	Alto	Bajo
Automatización	Medio	corto plazo	Alto	Bajo
Datos.	Medio	Mediano plazo	Medio	Medio
Capacitaciones y valores humanos.	Bajo	Largo plazo	Alto	Medio

Finalmente, se concluye que Axab siendo una pequeña mediana empresa no necesita una propuesta tan extensa, puesto que a lo largo de esta investigación ha sido demostrado que su principal problema es la falta de automatización para operar de manera correcta y rápida, así mismo, esta limita el avance ante las competencias por su manera de trabajar. Por ello esta propuesta concisa es lo necesario que necesita la entidad para actualizarse en el mercado de la competencia.

Anexo 2

Entrevista

"Automatización en la eficiencia de gestión y conversión de información gerencial en la empresa Operadora Portuaria de Servicios Axab, Manta 2024"

Datos del Entrevistado:

Nombre:

Cargo:

Fecha:

Hora:

Duración:

Introducción: Agradecimiento por participar en la entrevista.

Preguntas Generales: Experiencia en la Empresa

- ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la Operadora Portuaria de Servicios Axab?
- ¿Cuál es su cargo actual y qué funciones desempeña en la empresa?

Conocimiento sobre Automatización:

- ¿Qué entiende por automatización en el contexto de su trabajo?
- ¿Ha recibido capacitación sobre herramientas de automatización? Si es así, ¿cuál ha sido su experiencia?

Preguntas Específicas sobre Automatización: Implementación Actual

- ¿Qué procesos en su área considera que están automatizados actualmente?
- ¿Cómo ha impactado la automatización en la eficiencia de su trabajo diario?

Beneficios Observados:

- ¿Cuáles son los principales beneficios que ha notado desde la implementación de la automatización?
- ¿Qué mejoras ha percibido en el servicio al cliente desde la implementación de procesos automatizados?

Desafíos y Limitaciones:

- ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta en la implementación de la automatización?

Anexo 3

FICHA DE OBSERVACIÓN

TEMA: Automatización en la eficiencia de gestión y conversión de información gerencial.

OBJETIVO: Entender cómo la automatización impacta la eficiencia en la gestión de información gerencial Y evaluar la conversión de datos y su uso en la toma de decisiones.

La automatización en la eficiencia de gestión	SI	NO	OBSERVACIÓN
¿Utiliza su empresa algún sistema de automatización para la gestión de información gerencial?			
¿Considera que su organización está aprovechando al máximo las tecnologías de automatización para mejorar la gestión de información gerencial?			
¿La automatización ha reducido el tiempo necesario para completar tareas?			
¿Ha notado una mejora en la eficiencia de la gestión de información desde la implementación de la automatización?			
¿La automatización ha reducido el tiempo necesario para procesar y gestionar la información?			
¿Ha experimentado una reducción en los errores de datos gracias a la automatización?			
Conversión de información gerencial			
¿La automatización ha facilitado la conversión de información en informes y análisis?			
¿El personal de su empresa ha tenido dificultades con la conversión de información a pesar de la automatización?			
¿La automatización ha mejorado la precisión en la conversión de datos para la toma de decisiones?			

SUGERENCIAS

Y/OBSERVACIONES:.....

Anexo 4

Capacitación con la encargada de llevar la facturación SRI. Ing. Cinthya.



Entrevista con el Gerente de la empresa AXAB. Ing. Xavier Márquez Anchundia.

