

**Anexo 1. LICENCIA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE OBRAS EN VITELA
REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD JAVERIANA CALI**

Fecha:

DD	MM	AAAA
----	----	------

Señores
Biblioteca General
Pontificia Universidad Javeriana Cali
Cuidad

Por medio del presente documento otorgo (otorgamos) a la Pontificia Universidad Javeriana Cali para que, en perfeccionamiento de la siguiente licencia de uso parcial¹, pueda ejercer sobre mi (nuestra) obra las facultades que se indican a continuación, teniendo en cuenta que, en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

En consecuencia, autorizo (autorizamos) a la Pontificia Universidad Javeriana Cali, a los usuarios de la Biblioteca General, así como a los usuarios de las redes, bases de datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado un convenio o con los que establezcan redes de colaboración, son:

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)
1. La conservación de los ejemplares necesarios
2. La consulta en línea
3. La reproducción y/o transformación por cualquier formato conocido o por conocer. Igualmente, la edición, o cualquier otra forma de reproducción, incluyendo la posibilidad de trasladarla al sistema o entorno digital.
4. La difusión y comunicación pública por cualquier medio físico o digital, así como su disposición en Internet a través de índices, buscadores y otros medios conocidos o por conocer.
5. La publicación en bases de datos y en sitios web, sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previo acuerdo desarrollado con la Pontificia Universidad Javeriana para efectos de cumplir los fines predichos.
6. La inclusión en el repositorio institucional de la Pontificia Universidad Javeriana Cali.
7. La inclusión en cualquier otro formato digital, físico o soporte como multimedia, colecciones, recopilaciones o, en general, servir de base para cualquier otra obra derivada.

La presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea utilizada en las condiciones aquí concertadas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

¹ De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Pontificia Universidad Javeriana está en la obligación de respetarlos y hacerlos respetar, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

Sí autorizo (autorizamos) la publicación: **X**

No autorizo (autorizamos) la publicación: _____

De manera complementaria, garantizo (garantizamos) en mi (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s), que la obra en cuestión es producto de mi (nuestra) plena autoría, de mi (nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy (somos) el (los) único (s) titular (es) de la misma. Además, aseguro (aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la obra es de mí (nuestro) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Pontificia Universidad Javeriana Cali por tales aspectos.

Si el documento ha sido apoyado o financiado por alguna organización, con excepción de la Pontificia Universidad Javeriana Cali, el (los) autor (es) garantiza (n) que se ha cumplido con las obligaciones requeridas por el respectivo acuerdo.

En constancia a lo anterior,

Título de la obra: PLAN INTEGRAL DE TRANSFORMACIÓN Y SOSTENIBILIDAD PARA PAYNEXT S.A.S. (PITS)	
Presentada, sustentada y aprobada en el año: 2026	
Programa Académico: MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	
Facultad: CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	
Premio o distinción: No aplica	
Director (es) y/o asesor (es) de la obra: Miguel Ángel Solís Molina	
Evaluador (es): JULIAN ANDRES NARVAEZ GRISALES	
Palabras clave:	Keywords:
1. Transformación digital	1. Digital transformation
2. Reingeniería de procesos	2. Business process reengineering
3. Gestión del cambio	3. Change management
4. Automatización	4. Automation
5. Inteligencia artificial	5. Artificial intelligence

Resumen:

El presente trabajo de grado desarrolla un Plan Integral de Transformación y Sostenibilidad (PITS) para la empresa PAYNEXT S.A.S., organización del sector BPO especializada en la gestión de nómina y talento humano para empresas multinacionales en América Latina. La investigación surge como respuesta a las brechas identificadas entre las capacidades operativas actuales de la organización y las crecientes exigencias del entorno, caracterizado por la transformación digital, la presión regulatoria y la demanda de mayor eficiencia y precisión en los servicios.

Metodológicamente, el estudio se fundamenta en un enfoque mixto que integra herramientas cualitativas y cuantitativas, tales como entrevistas semiestructuradas, observación directa, análisis documental y evaluación de madurez digital. A partir de este diagnóstico, se diseña un modelo de intervención estructurado en cinco etapas: diagnóstico inicial, diseño estratégico, análisis de supuestos y restricciones, plan de implementación y validación de la propuesta.

El modelo PITS incorpora fundamentos teóricos como la reingeniería de procesos, la transformación digital, la gestión del cambio organizacional y las capacidades dinámicas, proponiendo la integración de tecnologías emergentes como la Automatización Robótica de Procesos (RPA) y la Inteligencia Artificial (IA). Como resultado, se formula una hoja de ruta estratégica orientada a optimizar la eficiencia operativa, mejorar la trazabilidad de los procesos, reducir errores y fortalecer la propuesta de valor de la organización.

Finalmente, el trabajo contribuye al desarrollo sostenible de la empresa, alineándose con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 8 y 9, y posicionando a PAYNEXT S.A.S. como una organización más ágil, innovadora y competitiva en el sector BPO.


ABSTRACT

This thesis develops a Comprehensive Transformation and Sustainability Plan (PITS) for PAYNEXT S.A.S., a company in the BPO sector specialized in payroll and human resource management services for multinational organizations across Latin America. The study arises from the identification of gaps between the company's current operational capabilities and the increasing demands of a dynamic environment characterized by digital transformation, regulatory pressure, and the need for greater efficiency and accuracy in service delivery.

Methodologically, the research adopts a mixed-methods approach, combining qualitative and quantitative tools such as semi-structured interviews, direct observation, document analysis, and digital maturity assessment. Based on this diagnosis, an intervention model is designed, structured into five stages: initial diagnosis, strategic design, analysis of assumptions and constraints, implementation planning, and proposal validation.

The PITS model integrates theoretical frameworks such as business process reengineering, digital transformation, change management, and dynamic capabilities, proposing the adoption of emerging technologies such as Robotic Process Automation (RPA) and Artificial Intelligence (AI). As a result, a strategic roadmap is developed to enhance operational efficiency, improve process traceability, reduce errors, and strengthen the company's value proposition.

Finally, the study contributes to the organization's sustainable development, aligning with Sustainable Development Goals (SDGs) 8 and 9, and positioning PAYNEXT S.A.S. as a more agile, innovative, and competitive company within the BPO industry.

Nombres y Apellidos completos Autor(es)	No. Documento Identidad	Correo	Firma
Samuel David Saavedra Cortes	1234090877	Ssaavedrac98@gmail.com	

Esta Licencia estará oculta en el Repositorio Institucional Vitela