



FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA  
UNIDAD DE POSGRADO

**TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y LA GESTIÓN  
ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS  
DE CONSULTORÍA DE CHICLAYO, 2023**

**PRESENTADA POR  
ASHELY LESLIE ORREGO VILLEGAS**

**ASESOR  
VALERY DE JESÚS HUANCAS HURTADO**

**TESIS**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN E-BUSINESS**

**LIMA – PERÚ  
2024**



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA**

**SECCIÓN POSTGRADO**

**TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA DE  
CHICLAYO, 2023.**

**TESIS**

**PARA OPTAR**

**EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN E-BUSINESS**

**PRESENTADA POR:**

**ASHELY LESLIE ORREGO VILLEGAS**

**ASESOR:**

**MTRA, VALERY DE JESÚS HUANCAS HURTADO**

<https://orcid.org/0000-0003-1972-1732>

**LIMA - PERÚ**

**2024**

## **DEDICATORIA**

Esta tesis está dedicada a mis padres y hermanos, quienes me han inculcan día a día, con su ejemplo, la disciplina y la perseverancia necesarias para alcanzar mis metas. También quiero dedicarle este trabajo a mi novio, quien siempre me anima y me impulsa a no rendirme, ayudándome a alcanzar mis objetivos. Agradezco su apoyo incondicional; ustedes son mi razón para esforzarme cada día más, tanto profesionalmente como en mi desarrollo personal.

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero comenzar expresando mi profundo agradecimiento a Dios por bendecirnos con salud y por nunca abandonarnos en nuestros momentos más difíciles.

A mi familia, mi pilar fundamental, les dedico un agradecimiento especial. Son mi motor incondicional, mi apoyo constante en cada paso de mi carrera profesional. Gracias por estar siempre a mi lado, por creer en mí incluso cuando yo dudaba de mis propias capacidades. Su amor y respaldo son mi fuerza inspiradora.

Agradezco también al personal administrativo, asesores y jurados de la Universidad San Martín por su invaluable guía y apoyo durante todo el proceso de titulación. Su dedicación y compromiso han sido fundamentales para mi crecimiento académico y profesional.

A todos ustedes, mi más sincero reconocimiento y gratitud. Su apoyo ha marcado un impacto profundo en mi vida, alimentando mi pasión y motivación para alcanzar mis metas.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	iv
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT.....	viii
REPORTE DE SIMILITUD .....	ix
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO .....	10
1.1. Antecedentes de la investigación.....	10
1.1.1. Antecedentes Nacionales .....	10
1.1.2. Antecedentes Internacionales .....	12
1.2. Bases teóricas .....	15
1.2.1. Transformación digital.....	15
1.2.2. Gestión administrativa .....	25
1.3. Definición de términos básicos.....	29
CAPÍTULO II. HIPOTESIS Y VARIABLES .....	32
2.1. Hipótesis de investigación .....	32
2.1.1. Hipótesis general .....	32
2.1.2. Hipótesis específicas .....	32
2.2. Variables y definición operacional.....	32

2.2.1. Variables.....	32
2.2.2. Operacionalización.....	33
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	35
3.1. Diseño metodológico .....	35
3.2. Diseño muestral .....	37
3.3. Técnicas de recolección de datos .....	39
3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información .....	42
3.5. Aspectos éticos.....	43
CAPÍTULO IV. RESULTADOS .....	44
4.1. Presentación e interpretación de datos .....	44
4.2. Análisis y estadística inferencial .....	65
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN.....	71
CAPITULO VI. PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA.....	82
6.1. PROPUESTA DE MEJORA MEDIANTE LA RUTA DE LA TRANSFORMACION DIGITAL .....	82
6.2. PROPUESTA DE SOLUCION MEDIANTE UN PLAN DE MEJORA....	82
6.2.1. Realizar planeamiento .....	83
6.2.2. Elaborar su organización .....	93
6.2.3. Elaborar su dirección .....	96
6.2.4. Elaborar su control .....	99
CONCLUSIONES.....	101
RECOMENDACIONES .....	106

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	108
ANEXOS .....	120
Matriz de consistencia .....	121
Matriz de operacionalización de las variables .....	123
Instrumentos de investigación .....	124
Fichas de juicio de expertos .....	128

## RESUMEN

El estudio titulado: “Transformación digital y la gestión administrativa de una empresa de servicios de consultoría de Chiclayo, 2023”, se planteó como propósito principal: Determinar la correlación entre la transformación digital y la gestión administrativa de una empresa servicios de consultoría de Chiclayo, 2023. La metodología usada fue tipo básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel correlacional, con una muestra conformada por 66 trabajadores de la empresa, a quienes se seleccionaron mediante un muestreo no probabilístico – intencional, para luego aplicarles dos cuestionarios. Entre los hallazgos importante se verificó que el 63.6% de encuestados manifestó que la transformación digital fue inadecuada, de esta misma manera el 71.2% calificó a la gestión administrativa. Además, las dimensiones de la primera variable se correlacionan de manera significativa y directa sobre la gestión administrativa, obteniéndose: operaciones digitales ( $p = 0.000$ ;  $Rho = 0.655$ ); metas digitales ( $p = 0.000$ ;  $Rho = 0.619$ ); y por último, sostenibilidad digital ( $p = 0.000$ ;  $Rho = 0.611$ ). Finalmente, se tuvo como conclusión que la transformación digital se correlaciona de manera significativa y directa con la gestión administrativa, donde el  $p = 0.000$ , y el  $Rho = 0.635$ .

**Palabras clave:** Transformación digital, gestión administrativa, procesos.

## ABSTRACT

The study titled: “Digital Transformation and administrative management of a consulting services company in Chiclayo, 2023”, in which the main purpose was: Determine the correlation between digital Transformation and the administrative management of a consulting services company. de Chiclayo, 2023. The methodology used was a basic type, quantitative approach, non-experimental design and correlational level, with a sample made up of 66 company workers, who were selected through non-probabilistic – intentional sampling, and then applied two questionnaires. Among the important findings, it was verified that 63.6% of respondents stated that the digital Transformation was inadequate, in the same way 71.2% rated the administrative management, in addition, the dimensions of the first variable correlate significantly and directly on the administrative management, obtaining: digital operations ( $p = 0.000$ ;  $Rho = 0.655$ ); digital goals ( $p = 0.000$ ;  $Rho = 0.619$ ); and finally, digital sustainability ( $p = 0.000$ ;  $Rho = 0.611$ ). Finally, the conclusion was that digital Transformation is significantly and directly correlated with administrative management, where  $p = 0.000$ , and  $Rho = 0.635$ .

**Keywords:** Digital transformation, administrative management, processes.

## REPORTE DE SIMILITUD

### TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN E-BUSINESS

NOMBRE DEL TRABAJO

TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA DE CH

AUTOR

ASHELY LESLIE ORREGO VILLEGAS

RECUENTO DE PALABRAS

27690 Words

RECUENTO DE CARACTERES

161625 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

154 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

6.9MB

FECHA DE ENTREGA

Sep 19, 2024 10:07 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Sep 19, 2024 10:10 AM GMT-5

#### ● 15% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

#### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



Biblioteca FIA

*Patricia Rodríguez Toledo*

Patricia Rodríguez Toledo  
Bibliotecóloga

Resumen

## INTRODUCCIÓN

En el contexto actual, la transformación digital se ha convertido en un fenómeno global, impulsado por la era de la digitalización que ha cambiado la forma de relacionarse y los hábitos de las personas, el cual, ha obligado a las organizaciones a responder la pregunta ¿cómo sobrevivir y desarrollarse con éxito en la nueva era digital? Dando como respuesta modificaciones en su modelo de negocios, estrategia y procesos, cambios que pueden desencadenar problemas y muchas veces los resultados no deseados (Townsend y Figueroa, 2022, p.409).

Además, ha motivado a las organizaciones a gestionar sus actividades administrativas desde una perspectiva de tecnológica de la información, adaptándose y utilizándola para asegurar su desarrollo sostenible, lo que genera nuevas ventajas y oportunidades (Carrión y Hidalgo, 2022, p.2029).

Cabe resaltar que estos cambios demandan nuevas habilidades y mentalidad para hacer frente y poder adaptarse y modificar su rumbo a medida que conozcan mejor el terreno.

A nivel internacional, la transformación digital ha sido un motor económico clave para aumentar el reconocimiento de marca, además de ayudar a las operaciones comerciales y venta en una sociedad globalizada, mediante el uso del marketing por internet y las redes sociales, siendo las más empleadas Facebook y Whatsapp. Las empresas aprovechan la vanguardia de la tecnología, comercio electrónico, ventas por internet, redes sociales para modernizar sus operaciones y enfrentar los desafíos de la era digital (Sampedro et al., 2021, p.489).

Sin embargo, cabe mencionar que no hay que confundir la implementación de herramientas digitales, marketing digital, uso de redes sociales con transformación

digital, ya que, su proceso va más allá e involucra la estrategia, cultura, procesos y capacidades de una organización para canalizar el cambio y crear valor para el cliente no solo se ha de entender como el uso e implementación de tecnología dentro de una organización (Castellanos & Velasquez, 2018)

En cuanto a la gestión administrativa, existe evidencia que los microempresarios no tienen claridad sobre el termino competitividad, así como, la importancia de utilizar estrategia que fortalezcan la parte interna y externa de su organización con el fin de crear valor para su cliente, es decir, aquello que los haga diferente para poder hacer frente con menor desventaja a la competencia. Así también, existen deficiencias en cuanto a la correcta ejecución de los factores de crecimiento o desarrollo de las microempresas según lo que expone Peña (2022):

Los factores administrativos no se desarrolla de forma correcta debido a que no existen incentivos para la innovación que parte de la administración general al recursos humano y al financiamiento, así también, los factores operativos que viene hacer la adopción e incorporación a los avances tecnológicos, ingeniería de proyectos y otros no están gestionándose de forma correcta; adicional los factores estratégicos que incluye la planeación, infraestructura, investigación de mercado para determinar el camino a seguir no está empleándose y por ultimo los factores externos que viene hacer la gestión del entorno, constituido por competidores, clientes, proveedores, accesibilidad a créditos, mejoras tecnológicas y otros no están tomándose en cuenta (Peña et al., 2022, p.130).

Uno de los mayores obstáculos que enfrenta una empresa al iniciar su transformación digital es la dirección de los lideres y el desarrollo del plan de acción a seguir y es que no existe un método para encarar la digitalización, en

consecuencia, es fundamental que los líderes adquieran la capacidad de aprender, desaprender y reaprender, implementando estrategias innovadoras que sean distintas y no necesariamente mejores. En todos los sectores y niveles de la organización. La transformación digital está dejando de ser opcional y se está convirtiendo en una obligación para facilitar la interacción con los clientes y mejorar la optimización del negocio.

A nivel nacional, el proceso de madurez digital en el Perú actualmente se centra principalmente en la estrategia y la innovación, con un fuerte énfasis en la adopción de nuevas tecnologías. Sin embargo, otras áreas importantes como la administración están quedando rezagadas. Esto se debe a que los líderes encargados de la transformación digital perciben estas áreas como meramente de apoyo, lo que impide su desarrollo y avance a la par con las áreas tecnológicas. (Escudero, 2022, párr.3).

En otras palabras, mientras que la innovación tecnológica avanza rápidamente, las funciones administrativas, no reciben la misma atención y recursos, lo que crea un desequilibrio en la implementación completa de la transformación digital dentro de las organizaciones peruanas. Esto sugiere que, para lograr una madurez digital integral, es necesario que todas las áreas de una organización sean consideradas igualmente importantes en el proceso de transformación.

Así mismo, considerar que el éxito de las empresas son medidas en términos de producción lo que hace pensar en la gestión del grupo humano, por tanto, fomentar y desarrollar incentivos que sirvan de estímulo para el cumplimiento de las metas con la finalidad de seguir avanzando en su estrategia de innovación (Ventura, 2021, p.45).

En línea con estas observaciones, la empresa de servicios de consultoría ubicada en la provincia de Chiclayo, no ha sido ajena a los cambios provocados por la necesidad de adaptarse a la era digital e implementar transformación digital en su organización, sin embargo, se ha observa que aun la organización no tiene capacidad para llegar a una madurez digital, es decir el desarrollo múltiple aspectos como estrategia, liderazgo, mercado, operaciones, gente y habilidades, cultura, gobernanza y tecnología (Rodríguez y Bribiesca, 2019, p.5).

Aún existen conflictos internos no se ha llegado a comprender el beneficio del cambio, ni se motiva la innovación, así mismo, su personal tienen dificultades para adoptar y utilizar nuevas tecnologías eficientemente en sus labores diarias, entre las causas se explica que no se tiene habilidades digitales, existe una falta de capacitación, resistencia al cambio (la automatización de tareas administrativas a través de tecnologías digitales puede requerir la reestructuración de los procesos de trabajo existentes, lo que puede ser un proceso complicado, para integrar diferentes sistemas y plataformas digitales para una gestión eficiente).

Tambien hay una carencia en la planificación de los cambios que podría surgir en el proceso de trabajo, por tanto, se observa que no hay modelo de gestión de transformación digital a seguir, no se han involucrado términos como gestión del cambio, cultura organizacional, mapeo de procesos, cadena de valor. En consecuencia, la transformación digital afecta todos los aspectos de la gestión administrativa, desde la planificación estratégica hasta el control de las operaciones, requiriendo un enfoque más dinámico, basado en datos y centrado en la innovación y la adaptación continua.

en este contexto es necesario determinar el grado y existencia de vinculación o no, entre la transformación y la gestión administrativa, ya que, al determinar la existencia o no de correlación, comprendemos cómo los cambios en una variable generan modificaciones en la otra y viceversa, Esto es esencial para entender la dinámica de la atracción entre variables y sus cambios en el tiempo, de ahí que se podría inferir patrones, tendencias, generando mejores decisiones.

Puesto que, de continuar de esta manera, la entidad podría quedar atrás frente a sus competencias directas, ya que estas también, hacen uso de un proceso digital, volviéndolas vulnerable a que pueda dejar el mercado en un mediano plazo.

Tomando en cuenta lo anterior, se estableció como problema principal la siguiente interrogante: **¿Cuál es la correlación entre la transformación digital y la gestión administrativa en una empresa de servicios de consultoría de Chiclayo, 2023?**, para lo cual, se planteó como objetivo general: **Determinar la correlación de la transformación digital y la gestión administrativa de una empresa de servicios de consultoría de Chiclayo, 2023.**

Por último, para dar respuesta al problema principal, se consideró como hipótesis la siguiente afirmación: **La transformación digital se correlaciona positivamente con la gestión administrativa de una empresa de servicios de consultoría de Chiclayo, 2023.**

La investigación toma importancia cuando al permitir comprobar estadísticamente la existencia de una correlación significativa (directa) entre las variables, demostrando que cambiar un aspecto de transformación digital lleva consigo la modificación de la planeación (revaluar sus estrategias), organización (introducir nuevos roles, reestructuración de funciones) dirección ( capacidad de gestionar

equipos remotos asegurar la transición, manejo de la resistencia al cambio) y control (capacidad de analizar grandes volúmenes, detectar y corregir desviaciones). Generando un impacto positivo pues proporciona a los directivos los datos necesarios para asumir decisiones.

Asimismo, una correlación significativa en la muestra estudiada, lleva a considerar la posible aplicabilidad de esos resultados a una escala más grande. También, vale como sustento para futuras investigaciones causales o de relación dentro de contextos similares o parecidos, que busquen la influencia, la experimentación ya que en esta se confirma la existencia de correlación de variables, para ser el origen e iniciar una búsqueda a profundidad, puesto que, no se podría ver la influencia o experimentación de variables sin antes demostrar si existe o no correlación y su significancia. En consecuencia, no únicamente sirve para el estudio sino también en otras investigaciones, que evalúen las mismas variables.

Desde la percepción práctica, este estudio brinda un informe y datos beneficiosos para los procesos internos de la empresa, con el fin de que esta pueda comprender aumentar el número de clientes atender, mejorar el grado de satisfacción, implementar mayores servicios, puesto que el estudio ejerce un efecto concientizado, especialmente en la directiva de la empresa, con el propósito de que se ejecuten actividades que permitan revertir situaciones negativa o en su defecto mejorar las debilidades presentes en la gestión administrativa y digitalización.

Además, se generó una propuesta de plan de mejora para gestionar la implementación de la transformación digital dentro de la empresa, de estudio considerando las deficiencias que se llegaron a encontrar en los resultados de la encuesta respondido por los empleados de la organización, con el fin de su mejora.

Así también, aporta en la metodología entregando dos instrumentos de propia elaboración que fueron sometidos a evaluación para averiguar su adecuación a los estándares psicométricos de validez y confiabilidad.

Por otra parte, el estudio se declara viable, puesto que, la investigadora es parte de los trabajadores de la empresa, por tanto, facilita la planificación en tiempo y recursos, convenientes para la realización de la investigación, partiendo de la aplicación metódica de los instrumentos y así consumir los objetivos enunciados, es decir se dispuso del acceso a la organización.

Del mismo modo, se cuenta con el acceso a los recursos necesarios, como la base de datos virtual científica donde se pudo recopilar información fiable en libros, revistas, resúmenes, informes, notas de prensa, entre otros.

Entre las limitaciones presentadas, está la disponibilidad por parte de la gerencia de la empresa, para las coordinaciones internas, en cuanto a horarios para la recolección de datos del instrumento que se aplicaría, esta situación podría generar una demora para la indagación e interpretación de la información, sin embargo, se cuenta con el compromiso por parte de gerencia para realizar el estudio.

Para el estudio se hizo uso de un enfoque cuantitativo, de tipo básica, además, los métodos principales para el análisis de datos se consideraron el hipotético y deductivo, para una población compuesta por 70 empleados, y haciendo el descarte correspondiente se consideró como muestra final a 66 trabajadores.

El contenido del trabajo se subdividió en cinco capítulos y otras secciones, tal como se detalla a continuación:

El primer capítulo es el del marco teórico, se conglomeró un conjunto de estudios tanto a nivel nacional como internacional, que contenga como variables principales

las estudios, con el fin, de que permitan el debate e incremento de conocimiento, así mismo, se establecieron e identificaron los autores teóricos que fueron la base del estudio, con ellos se definió el grado de importancia y las dimensiones e indicadores pertenecientes a las variables.

El segundo capítulo se planteó el cuestionamiento de la existencia o no de correlación de las variables y dimensiones, También se determinó la forma en que estadísticamente se arrojaran los resultados cuantitativos, identificando los ítems y la escala de medición de las preguntas del estudio, en este caso, una escala ordinal tipo Likert.

El tercer capítulo metodología del trabajo, se llevó a cabo con 66 participantes que pertenecen a la muestra, Además, se incluyeron los estudios pertinentes que demostraron que los instrumentos a usar son confiables y valederos, con ello se indicó la forma que se dará para presentar los resultados, dejando en constancia que el procesamiento de ellos será siguiendo los principios éticos.

En el cuarto capítulo, se presentaron los resultados de la encuesta realizada, de forma gráfica e interpretativa. se demostró de manera general que existe una inadecuada implementación de ambas variables ya que ambas se afectan en simultaneo, por otra parte, con ello se llegó a comprobar la hipótesis tanto general como específicas determinando la relación de las variables y dimensiones.

El quinto capítulo, se relata y compara los resultados encontrados con los de la literatura existente apoyando o contradiciendo la investigación.

El sexto capítulo, se propone un plan de mejora que combina conceptos necesarios para una correcta implementación de transformación digital y el concepto operacional de la gestión administrativa.

En las últimas secciones, se listaron alfabéticamente las fuentes consultadas, generando un debate de la descripción entre la literatura existente y la encontrada en el estudio con base en ello se generaron conclusiones y recomendaciones que puedan dar paso a un investigación de mayor profundidad , finalmente se incluyeron los anexos relevantes del trabajo, entre ellos el juicio de experto que permitió la validación del instrumento y la matriz de consistencia que resumió la metodología de la tesis.

## **CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Antecedentes de la investigación**

#### **1.1.1. Antecedentes Nacionales**

Díaz (2022) en su investigación “Transformación digital para la eficiencia administrativa en una entidad de investigación preparatoria, Cajamarca”, tuvo como propósito verificar como las tecnologías digitales permiten mejorar las acciones administrativas, su metodología fue básica, no experimental – descriptivo, la muestra fue de 25 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario. Los resultados demostraron que el 55% de empleados calificó negativamente a la transformación digital usada, debido a que no se hace uso de recursos tecnológicos, quieren transformación digital pero no brindan los recursos o no pueden ejercerlo por falta de capacitación o desconocimiento, de ahí que, el 58% consideró que nunca se ejerce un correcto manejo administrativo, originando retrasos en todas las fases funcionales de la empresa. Se concluyó que el personal requiere que se aplique una correcta transformación digital para poder organizar mejor los procesos

Martínez (2022) en su tesis “Sistema de gestión documental digital para aumentar la productividad en el área administrativa de una empresa de servicios en la ciudad de Trujillo, 2022”, cuyo objetivo fue verificar el impacto de las herramientas digitales en la productividad administrativa, su metodología usada cuantitativa, aplicada – pre experimental, con una muestra de 12 empleados, para lo cual, se aplicó la observación. Los hallazgos demostraron que antes de usar herramientas digitales el manejo

productivo solamente era del 77.14%, pero luego de la transformación digital se incrementó a 86.18%, mejorando significativamente su capacidad organizativa, en atención y flujo de procesos. Se concluye, afirmando que las estrategias de digitalización, ayudan de manera sostenible en las actividades administrativas de empresas de servicios.

Aguirre et al. (2021) en su análisis “Impacto de la transformación digital en el desempeño organizacional de empresas del sistema financiero”, donde su intención fue verificar el vínculo existen entre la digitalización y la gestión organizacional; la metodología fue cuantitativa, no experimental – explicativa, la muestra fue 26 instituciones, para lo cual se aplicó el cuestionario. Los resultados indicaron que la digitalización está teniendo un apogeo en el uso y la capacidad de atención en estas empresas, generando una alta eficiencia administrativa, ya que los procesos son más fluidos, a comparación de la forma tradicional. Finalmente, se logró concluir que dicha transformación se conecta de manera formidable con el manejo administrativo, por las ventajas estratégicas que ofrece dichas herramientas tecnológicas.

Bustillos (2020) en su observación “Implementación de los servicios digitales en el área de RR.HH. en una empresa de servicios de gestión de recursos humanos”, su propósito digitalizar el área administrativa de gestión del talento. La metodología fue aplicativa – descriptiva, donde la muestra fueron siete procesos del área en mención, para lo cual se aplicó la observación. Los datos demostraron ciertas deficiencias en el manejo administrativo como tiempos prolongados que producen altos costos en la selección de personal

y clientes, debido al no uso de herramientas flexibles como las digitales. Finalmente, se demostró que el uso de la digitalización en dicha área problemático, permitió la reducción de tiempos y la agilización de contratación.

Chávez (2020) en su tesis “Diseño de una solución tecnológica, aplicando transformación digital en la Pyme Tech4allperu S.A.C. - Lima – Perú”, que tuvo como intención detallar una propuesta de digitalización. La metodología fue cualitativa – descriptiva, además, la muestra fue de 14 participantes, para lo cual se aplicó una ficha de cotejo. Los hallazgos demostraron que las principales deficiencias fueron la lentitud de procesos y la falta en la calidad de manejo administrativo, generando disconformidades en los usuarios, lo cual, repercute en su cadena productiva de servicios. Finalmente, se logró elaborar una propuesta en base a los problemas identificados, orientando estrategias de digitalización, que garantizó la eficiencia administrativa organizacional.

### **1.1.2. Antecedentes Internacionales**

García et al. (2022) en su artículo “Tecnologías digitales para la formación en empresas y entidades de la economía social”, abarcó como propósito determinar la situación actual sobre la digitalización en la gestión y formación de entidades. La metodología fue cuantitativa – exploratorio, donde se aplicó cuestionarios a 200 colaboradores y 115 directivos. Los resultados indicaron que el 81.7% consideró que poseen todas las competencias y capacidades necesarias para adaptarse a las herramientas digitales, pero los datos también demuestran que hay deficiencias en esas capacidades como la falta

de costumbre al uso de la digitalización. Se concluyó que el uso eficiente de herramientas digitales permite un mejoramiento en la gestión y orientación de las actividades administrativas de las empresas.

Rodríguez y Hurtado (2021) en su estudio “Características de la cultura organizacional que influyen en la transformación digital en las organizaciones”, cuya finalidad fue verificar la influencia de aspectos de la cultura de una entidad en la digitalización. La metodología usada fue de tipo descriptivo, cualitativo – no experimental, para lo cual se usó el análisis documental, a un total de 25 referencias. Los hallazgos permitieron encontrar que los aspectos de cultura de trabajo que flexibilizan la digitalización son: la innovación, elección de opciones, cooperación, valores, ética, compromiso y propósito, mientras que lo que afectan son las faltas de conocimientos digitales y miedo al cambio. Se concluyó que existe una influencia directa de los aspectos de cultura en la forma de usar las herramientas digitales.

Morris (2020) en su investigación “Una visión de transformación digital y aprendizaje organizacional en la implantación de un ERP y su efecto en el desempeño organizacional”; su interés, analizar la ejecución de un sistema planificadora de recursos mediante la digitalización para mejorar los procesos administrativos. La metodología fue cualitativa – exploratoria, donde se tuvo como muestra referencias bibliográficas, mediante el análisis de referencias. Los hallazgos demostraron que muchas entidades no planifican el futuro y la revolución de la digitalización, para ello es necesario que se promueva el aprendizaje en los empleados, para que se facilite la adaptación a estas herramientas que mejoran radicalmente el rendimiento

de la empresa. Finalmente, se establece que la digitalización mediante el ERP genera una eficiencia administrativa y organizacional.

Lino y Quimi (2019) en su estudio “Las tecnologías de información y comunicación (TIC) y su influencia en la administración de las pequeñas empresas del Ecuador 2017-2018”, tuvo como finalidad hallar como la falta de la tecnología influye en la gestión administrativa. La metodología fue no experimental – descriptivo, para lo cual se usó la encuesta, que se aplicó a 31 representantes. Los hallazgos demostraron que el 87% de encuestados no ha estado invirtiendo en la digitalización de sus procesos, debido al poco interés en la tecnología, ya que esta solo la usan para un uso básico como publicidad y otras acciones, nada relevantes para su gestión y operatividad como empresa. Finalmente, se concluyó que la falta de digitalización en las empresas influye en la ineficiencia de los procesos administrativos.

Mendoza (2018) en su tesis “La gestión administrativa y su incidencia en la innovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta – Ecuador”, en el que su propósito fue verificar la influencia del manejo administrativo en la innovación tecnológica. La metodología fue cuantitativa, no experimental – correlacional, se aplicó un cuestionario a 43 representantes. Los hallazgos demostraron que las acciones administrativas actuales según el 41% son correctas, debido a que están orientadas a la productividad y efectividad de las acciones organizacionales, mientras que el 38% consideró que la innovación se hace de manera efectiva. Finalmente, se corroboró la existencia de una relación ( $p = 0.000$  y  $r=0.670$ ), entre las variables en estudio.

## **1.2. Bases teóricas**

### **1.2.1. Transformación digital**

#### **1.2.1.1. Definición de transformación digital**

Se puede considerar a la transformación digital como aquella actividad que ayuda a la optimización de acciones administrativas y comerciales actuales, al lograr una efectividad en la coordinación entre dichas actividades, creando un valor agregado al usuario a través de la calidad de experiencias, es decir, no solo ayuda en la reducción de costos, sino que también en la implementación innovativa de un modelo de negocio actual mediante herramientas digitales, que mejoren en el desarrollo empresarial de cualquier organización (Vaska et al., 2021, p.2).

La transformación digital se puede concebir como un motivador de modificaciones dentro del contexto del modelo de negocios, debido a que este incide en aspectos de los usuarios en función de las herramientas tecnológicas, debido a los cambios como los datos analógicos a digitales, y la automatización de procedimientos mediante plataformas de información, ya que esta transformación, aborda la comprensión de elegir opciones necesarias cuando las empresas tratan de adaptarse a las nuevas tecnologías, mediante un accionar digital (Kraus et al., 2021, p.4).

#### **1.2.1.2. Aspectos teóricos de transformación digital**

Se tiene el modelo teórico de transformación digital organizacional establecido por Hart y Hess, donde consideraron que en la cultura empresarial, este tipo de modificaciones deben estar a la par de cambios de

estilos de trabajo, debido a que es un factor importante para las estrategias, operaciones, metas y la sostenibilidad digital de una empresa, porque estas exigen un cambio en la cultura organizacional, es decir, que el personal involucrado se muestre predispuestos a acoplarse a las nuevas herramientas de trabajo (Hartl, 2019, p.1).

#### **1.2.1.3. Importancia de la transformación digital**

Se puede destacar la importancia de la transformación digital en las empresas, debido a que brinda múltiples beneficios tanto cualitativos como cuantitativos, entre ellos se encuentra la mejora en la capacidad del personal para adaptarse a las herramientas tecnológicas, lo que a su vez impulsa la optimización del modelo de negocio y la experiencia del usuario. Esto contribuye a resaltar la competitividad de la empresa y a crear un valor agregado significativo. Por tanto, es imperativo que las empresas se adapten ágil y rápidamente a los cambios tecnológicos, manteniéndose a la vanguardia en un entorno empresarial en constante evolución. Esto requiere que el personal esté dispuesto a la innovación y a la digitalización, reconociendo que los avances tecnológicos también tienen un impacto significativo en lo laboral (Calle, 2022, p.79).

#### **1.2.1.4. La transformación digital en la pandemia**

Durante la pandemia, tanto las empresas como las personas se vieron en la necesidad de adquirir equipamiento tecnológico para poder conectarse al mundo virtual y trabajar de manera remota, prescindiendo de la dependencia de un espacio físico (local) para ofrecer sus servicios. Esto significó la

migración de sus operaciones hacia sus hogares, apoyados en herramientas tecnológicas que facilitaron esta transición.

En este contexto, la migración a la transformación digital ha dado lugar al desarrollo de productos/servicios que integran componentes tecnológicos. Estos productos/servicios tienen el potencial de mejorar significativamente la experiencia del usuario o consumidor, han surgido productos/servicios como la contratación de personal mediante algoritmos especializados, el desarrollo de aplicaciones, el almacenamiento de datos en la nube, la publicidad en redes sociales y la venta a través de estas plataformas. También se ha observado una creciente utilización de robots, tanto en su forma física como en software, para optimizar procesos y procedimientos empresariales.

Además, a requerido que las organizaciones realicen una variedad en sus operaciones habituales. Estas incluyen la adopción de la venta en línea, brindando a los usuarios mayor autonomía en la gestión de sus transacciones, facilitando los pagos por internet y abriendo nuevos canales digitales para satisfacer las necesidades de los clientes, así también, (Páez et al., 2022).

Es importante destacar que estas tendencias, que surgieron durante la pandemia, continúan siendo relevantes en el panorama actual. Los trabajadores y las organizaciones han adoptado estas herramientas y prácticas de manera permanente, reconociendo su valor y beneficios más allá del contexto de crisis sanitaria. Esto no solo ha impulsado la eficiencia y la productividad, sino que también ha abierto nuevas oportunidades para la innovación y el crecimiento en un entorno cada vez más digitalizado.

### **1.2.1.5. Tecnología que apoya la transformación digital**

Dentro de las tecnologías que impulsan la transformación digital, es esencial tener en cuenta las comúnmente denominadas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), Esto incluye tecnologías como computadoras, software, redes de comunicación, internet, teléfonos móviles, entre otros dispositivos y aplicaciones que facilitan la comunicación y el acceso a la información en la era digital.

Donde el Internet es el pilar central, sirviendo como un medio de comunicación sin fronteras que conecta a una creciente cantidad de individuos en todo el mundo, ya que las personas acceden a Internet a través de una variedad de dispositivos, desde teléfonos inteligentes hasta computadoras y tabletas; por tanto para las empresas que se encuentran en el camino hacia la transformación digital implica el uso inevitable de Internet para establecer una presencia virtual sólida, puesto que no solo mejora la comunicación interna y externa, sino que también facilita el aprendizaje y el acceso al conocimiento en tiempo real.

Asimismo, es importante destacar las tecnologías digitales emergentes, como:

La inteligencia artificial, que permite a las empresas automatizar procesos y tomar decisiones basadas en datos de manera más eficiente, reduciendo costos y evitando errores.

La robótica, por su parte, está revolucionando la manufactura y la logística con la introducción de robots colaborativos y autónomos, que simplifican los procesos y atención al cliente.

El Internet de las cosas (IoT), conecta dispositivos físicos a la red, permitiendo la recopilación de datos en tiempo real para análisis y optimización.

El aprendizaje automático, hace posible que las máquinas puedan aprender y mejorar automáticamente a partir de la experiencia sin ser programadas, con ello las empresas toman una ventaja frente a su competidor y reducen costos de mano de obra.

La realidad aumentada, combina elementos virtuales con el mundo real, permitiendo a los usuarios interactuar con objetos digitales a través de dispositivos como teléfonos inteligentes o gafas de realidad volviendo la experiencia del servicio más llamativo para su venta.

La simulación, permite, la recreación de un sistema o proceso mediante un modelo computacional, lo que hace que se pueda prever un comportamiento en diferentes escenarios evitando y eliminando errores, así como realizar pruebas virtuales sin riesgo.

La cadena de bloques, posibilita almacenar y verificar transacciones de forma segura y transparente. Cada registro (bloque) está vinculado al anterior, formando una cadena inmutable, lo que garantiza la integridad de la información y elimina la necesidad de intermediarios en las transacciones.

En consecuencia, estas tecnologías están transformando la industria entera al alterar los métodos tradicionales y los comportamientos individuales, generando cambios significativos en los sistemas socioeconómicos y la cultura global al alterar, los comportamientos individuales y hasta las preferencias personales de las personas (Medina et al., 2022).

Por tanto, el panorama tecnológico actual está marcado por una diversidad de herramientas y soluciones que están redefiniendo la forma en que trabajamos, nos relacionamos y vivimos en la era digital.

#### **1.2.1.6. Dimensiones de transformación digital**

Para la medición de la transformación digital se consideraron tres aspectos importantes, las operaciones digitales, las metas digitales y la sostenibilidad digital, que son las dimensiones básicas para considerar en una empresa de servicios (Barrera et al., 2019, p.212).

**Operaciones digitales,** Es aquellas actividades que hace uso de la tecnología para la ejecución y automatización de tareas, flujos de trabajo y acciones organizacionales. Este tipo de procesos hace uso de software, hardware y servicios en línea para el procesamiento y almacenaje de datos e información, como también la interacción con demás usuarios. Dentro de estos procesos se tiene en cuenta la automatización de acciones repetitivas, gestor de datos y optimización de procedimiento empresariales, mediante la tecnología digital con la intención de incrementar la eficiencia, reducir costos y mejorar la calidad de servicios brindados (Barrera et al., 2019, p.212).

**Precisión del pronóstico**, hace referencia a la capacidad que tienen los sistemas para predecir y analizar datos, con la intención de brindar estimaciones exactas de las actividades, para que estas estimaciones sirvan como base para tomar decisiones informadas en la gestión empresarial. Por ejemplo, se pueden prever el comportamiento de los clientes, las ventas, la demanda de servicios y los recursos necesarios. Esta información permite a las empresas tomar medidas efectivas, como asignar recursos de manera eficiente y planificar actividades con mayor precisión (Singhdong et al., 2021, p.245).

**Frecuencia de servicio**, es la cantidad de veces que se brinda un servicio en un tiempo determinado, medirlo o conocerlo es relevante para las empresas, ya que, tener en claro el número visitas, llamadas, revisiones y cualquier interacción con el cliente, permite identificar los períodos de alta demanda y baja demanda, planificar mejor sus actividades, optimizando procesos y reduciendo tiempos, es por ello, que verificar este aspecto es importante, y las herramientas digitales son fundamentales para hacer de manera ágil este tipo de medición (Singhdong et al., 2021, p.245).

**Reducción de pérdidas**, es la capacidad de identificar, prevenir y reducir pérdidas, tanto, financieras en cuestión de ventas, como administrativas en lo que refiere gestión del recurso; el empleo de herramientas digitales (sistemas) proporciona a las empresas su logro mediante la posibilidad de la supervisión (monitoreo) constante para detectar posibles errores o fallos en las funciones del trabajador.

Además, ayudan a reconocer el desgaste de recursos humanos y pérdida de tiempo causado por tareas repetitivas. En conjunto, permiten reducir los errores humanos y mejorar la eficiencia en sus operaciones (Singhdong et al., 2021, p.245).

**Plazo de entrega**, el uso de herramientas tecnológicas, permite la aceleración y optimización del proceso de entrega del servicio, logrado mediante la implementación de sistemas de gestión de proyectos, los cuales agilizan la coordinación y facilitan la interacción entre los equipos de trabajo. También, estas herramientas posibilitan el seguimiento en tiempo real, garantizando la eficiencia en la entrega al proporcionar una visión clara del progreso de los proyectos, identificando posibles obstáculos de manera temprana y facilitar la toma de decisiones para asegurar que los plazos de entrega se cumplan de manera óptima. (Singhdong et al., 2021, p.245).

**Metas digitales**, se conceptualizan como aquellos objetivos particulares que se plantean para la mejora de la presencia, rendimiento y eficiencia de una entidad dentro del ámbito digital, dentro de este tipo de metas se encuentran el aumento de visibilidad y alcance online de la entidad, mejora de la experiencia del usuario y gestión de información, además, de ello también se pueden incluir propósitos de mercadeo digital como aumentar leads y conversaciones para mejorar la interacción y contenido en línea en pro del fortalecimiento, reputación y presencia de marca en línea (Barrera et al., 2019, p.211).

**Garantizar la preparación digital,** se reconoce la importancia de poder adaptarse y responder eficazmente a los cambios y desafíos que surgen en el contexto digital. Para lograr esta capacidad, es imprescindible la adopción de herramientas tecnológicas pertinentes que se ajusten a las necesidades específicas de la entidad. Además, es necesario brindar capacitaciones y fomentar el desarrollo de habilidades digitales entre el personal. De esta manera, se garantiza que la organización esté preparada para enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades que ofrece el entorno digital en constante evolución. (Singhdong et al., 2021, p.245).

**Mejorar los canales digitales,** Se trata de optimizar y desarrollar vías de interacción digital que faciliten la interacción y comunicación con los clientes, con el fin de ofrecer los servicios de manera efectiva. Esto implica mejorar la usabilidad y el diseño de la página web, optimizar los motores de búsqueda, mantener una presencia activa en las redes sociales, desarrollar aplicaciones móviles y crear plataformas para actividades comerciales en línea. Estas acciones buscan mejorar la experiencia del usuario y aumentar la accesibilidad a los servicios ofrecidos por la empresa. (Singhdong et al., 2021, p.245).

**Cambios digitales en el sector,** hace referencia a las transformaciones y tendencias que afectan la manera en que las empresas de servicios se relacionan con los clientes en el entorno digital. Este tipo de cambios pueden ser motivados por avances en

tecnología, cambios en las actitudes de los clientes y la evolución en tendencias del mercado (Singhdong et al., 2021, p.245).

**Sostenibilidad digital**, componen procesos necesarios para que la empresa funcione correctamente en el entorno digital, es decir, se refiere a la habilidad de usar herramientas tecnológicas de manera responsable y sostenible, sin comprometer los recursos de la propia entidad ni su bienestar. Esto incluye adoptar prácticas adecuadas de gestión de equipos tecnológicos para proteger la privacidad y seguridad de los datos de los clientes, por lo tanto, esto demuestra la importancia y beneficios en la operatividad empresarial (Barrera et al., 2019, p.214).

**Confiabilidad y flexibilidad**, es la capacidad de brindar servicios de alta calidad para satisfacer a los clientes a través de plataformas digitales, al mismo tiempo adaptarse y ajustarse a los cambios de mercado y de la tecnología, esto para garantizar la disponibilidad y desempeño de las herramientas digitales, como también personalizar y adaptar servicios a requerimientos específicos de cada cliente (Singhdong et al., 2021, p.245).

**Reformar el sistema de información**, se refiere a la revisión y actualización de las herramientas y sistemas de una entidad, para recopilar, almacenar y procesar información valiosa en el ámbito empresarial, también se puede incluir la ejecución de soluciones de análisis de información y de inteligencia artificial para generar muchos datos empresariales (Singhdong et al., 2021, p.245).

## **1.2.2. Gestión administrativa**

### **1.2.2.1. Definición de gestión administrativa**

Se conceptualiza a la gestión administrativa como la agrupación de procedimientos, métodos y habilidades necesarias para la planeación, organización, dirección y controlar, tanto los recursos como el accionar relevante para poder alcanzar y realizar una actividad empresarial de forma eficiente y con efectividad. Este tipo de gestión, también considera la elección de opciones y la ejecución de métodos para alcanzar metas específicas, las cuales pueden ser a corto o en largo periodo, y que pueden variar dependiendo de la productividad (Abdul, 2018, p.69).

Se define como el proceso esencial para lograr y afinar los objetivos de una institución, mediante el uso correcto y eficiente de los recursos disponibles, coordinando todas las actividades para alcanzar las metas establecidas. Esta gestión es crucial para el éxito empresarial, ya que optimiza los recursos, elimina deficiencias y maximiza el rendimiento, lo que permite a la empresa adaptarse a los cambios en su entorno y mantener su ventaja competitiva (Mendoza et al., 2018, p.217).

### **1.2.2.2. Aspectos teóricos de gestión administrativa**

Se ha considerado la principal teoría del principio administrativo establecido por Henry Fayol, quien establece cinco principales componentes en la administración de una entidad, que son la planeación, organización, dirección, coordinación y control, el cual brindar una sostenibilidad y firmeza en la productividad de una empresa. Fayol menciona que se deben asumir

acciones específicas basados en estos cinco aspectos, para cumplir con los objetivos y rendimiento empresarial, aprovechando los recursos, funciones y roles de manera óptima, esto implica dar instrucciones precisas al personal, con la finalidad de una aplicación óptima del plan establecido (Adebayo, 2019, p.4).

#### **1.2.2.3. Importancia de la de gestión administrativa**

Este tipo de gestión es esencial porque actúa como un plano que guía las actividades y recursos de una empresa, hacia el logro de su propósito fundamental, su impacto radica en mejorar su rendimiento empresarial y a su vez ir formando los pilares en el cual se llevaran a cabo las acciones, esto implica un proceso de retroalimentación constante que se centra en alcanzar las metas, sin dejar de lado el talento humano. De hecho, este tipo de gestión reconoce la importancia del desarrollo social y económico del personal, ya que su eficacia y efectividad son indicadores clave del éxito de la empresa (Anchelia et al., 2021, p. 5).

#### **1.2.2.4. Dimensiones de gestión administrativa**

Para el analizar la variable de gestión administrativa, se tomaron en cuenta sus cuatro pilares fundamentales: planificación, organización, dirección y control. Estos aspectos abarcan las actividades llevadas a cabo por una organización (González et al., 2020, p.33).

**Planificación**, se puede considerar como un proceso mediante el cual una entidad establece y afina sus acciones, con la intención de estructurar sus metas y los medios para lograrlos y cumplirlos, se traza el rumbo que se

desea en concordancia con la misión y la visión de la organización (Cano, 2017, p.31).

**Definición de objetivos**, se puede considerar como la forma de delimitar los propósitos que se desean obtener mediante actividades planificadas y definidas con anterioridad (Fernández, et al., 2019, p.261).

**Metas institucionales**, representan los objetivos a los que una organización aspira alcanzar. Se caracterizan por estar alineadas con los propósitos y metas de la organización (Fernández, et al., 2019, p.261)

**Planteamiento de estrategias**, esta es una actividad donde se proponen acciones efectivas que orientan a la empresa hacia el cumplimiento de sus objetivos y metas establecidas (Almánzar y Flores, 2018, p.108).

**Organización**, se refiere a la forma de organizar las funciones de los empleados de acuerdo con sus cargos y puestos además de distribuir los recursos materiales, financieros, humanos, tecnológicos y de información necesarios para realizar el trabajo y lograr los objetivos planificados (González et al., 2020, p.33).

**Designación de tareas**, se refiere a la facultad de actividades por cada uno de los empleados, conforme con algunas conceptualizaciones en base a la realidad y el raciocinio (Jiménez et al., 2019, p.154).

**Métodos**, se considera como las fases necesarias en situaciones donde se deben adoptar y adaptar elecciones que puedan afectar el rendimiento y funcionamiento de la empresa (Petrone, 2019, p.225).

**Procedimientos**, estos conforman las acciones alusivas a lo propuesto en los métodos, es decir, se refiere al actuar de los empleados haciendo uso de métodos siguiendo cada fase establecida (Petrone, 2019, p.225).

**Dirección**, se conceptualiza como la acción que está orientada al líder para poder conducir todos los esfuerzos del grupo de trabajo de una entidad, para cumplir con las metas en común. Para poder afinar y gestionar de manera adecuada las funciones laborales, se deben tener en cuenta sus funciones y facultades, y que pueden ser fraccionadas en varias partes de acuerdo a la situación de la empresa (Cano, 2017, p.73).

**Orientación**, se conceptualiza como el aspecto a la cual la empresa se enfoca, es decir, hacia donde dirigen sus actividades y la finalidad de su actuar dentro de su rubro empresarial (Pineda, 2020, p.13).

**Coordinación entre áreas**, esta supone la interacción de manera transparente, puntual, formal, detalla y concerniente de cada una de las áreas y empleados de una empresa (Pineda, 2020, p. 13)

**Toma de decisiones**, se considera a las elecciones realizadas al momento de ejecutar medidas en pro del buen contexto organizacional y empresarial (Pineda, 2020, p.13).

**Control**, Esta fase implica verificar que las actividades planificadas estén alineadas con la estrategia establecida y lo planificado, con la intención de poder hacer correcciones ante cualquier eventualidad problemática, así como evaluar los resultados, para un adecuado procedimiento de toma de decisiones, mejor dicho, se trata de comprobar el rendimiento de las áreas y funciones de la empresa (González et al., 2020, p.33).

**Estandarización de procesos**, se refiere a la capacidad de establecer actividades y protocolos consistentes, para la ejecución de tareas y operaciones empresariales (Kent, 2020, p.92).

**Desempeño de las áreas**, esto concierne al resultado de logros de las áreas que componen una institución, donde las metas alcanzadas concuerdan con los progresos anhelados (Kent, 2020, p.92).

**Evaluación de actividades**, esta etapa se refiere a la examinación que abarcan la variedad de aspectos competitivos para identificar el rendimiento de la entidad (Kent, 2020, p.92).

### **1.3. Definición de términos básicos**

**Accionar digital**, se trata de cómo aprovechar la tecnología y las herramientas digitales para lograr los objetivos y metas de negocio, tales como la presencia en línea de la empresa, la estrategia de marketing digital, la gestión de datos y la automatización de procesos (Kraus et al., 2021, p.4).

**Control**, esta fase se enfoca en verificar si las actividades planificadas están acordes con el accionar estratégico previsto, con la intención de poder hacer correcciones ante cualquier eventualidad (González et al., 2020, p.33).

**Digitalización**, es el proceso de transformación de los procesos y operaciones de la empresa mediante la adopción de tecnologías digitales. La digitalización implica el uso de herramientas digitales y tecnologías de la información para optimizar la gestión de los recursos de la empresa (Vaska et al., 2021, p.2).

**Dirección**, se conceptualiza como la acción que está orientada al líder para poder conducir todos los esfuerzos del grupo de trabajo de una entidad, con el fin de cumplir con las metas en común (Cano, 2017, p.73).

**Gestión administrativa**, se considera como el procedimiento que permite el manejo de los recursos de una entidad, para optimizar las actividades y funciones con la intención de alcanzar altos estándares de calidad mediante el cumplimiento de metas (Bohórquez et al., 2019, p.225).

**Herramientas digitales**, se consideran como aquellos componentes que pueden ser muy útiles para las empresas, ya que permiten optimizar procesos, aumentar la productividad, mejorar la eficiencia y reducir costos (Kraus et al., 2021, p.5).

**Metas digitales**, se conceptualizan como aquellos objetivos particulares que se plantean para la mejora de la presencia, rendimiento y eficiencia de una entidad dentro del ámbito digital (Barrera et al., 2019, p.211).

**Operaciones digitales**, se pueden considerar como aquellas actividades que hacen uso de la tecnología para la ejecución y automatización de tareas, flujos de trabajo y acciones organizacionales (Barrera et al., 2019, p.212).

**Organización**, se refiere a la forma de considerar una estructura genérica y particular de las funciones que tienen los empleados, según los cargos y puestos (González et al., 2020, p.33).

**Planificación**, se puede considerar como un proceso mediante el cual una entidad establece y afina sus acciones, con la intención de ordenar sus metas y las formas de cómo lograrlos y cumplirlos (Cano, 2017, p.31).

**Sostenibilidad digital**, Este tipo de sostenibilidad componen procesos necesarios para el correcto funcionamiento operativo digital, ya que hace referencia a la capacidad para utilizar las herramientas tecnológicas (Barrera et al., 2019, p.214).

**Transformación digital**, se considera como la utilización de herramientas tecnológicas de datos, información o plataformas digitales, con la finalidad de modificar procesos administrativos y comerciales existentes (Verhoef et al., 2021, p.891).

## **CAPÍTULO II. HIPOTESIS Y VARIABLES**

### **2.1. Hipótesis de investigación**

#### **2.1.1. Hipótesis general**

La transformación digital se correlaciona positivamente con la gestión administrativa de una empresa de servicios de consultoría de Chiclayo, 2023.

#### **2.1.2. Hipótesis específicas**

HE1: Existe correlación positiva entre las operaciones digitales y la gestión administrativa de una empresa servicios de consultoría de Chiclayo, 2023.

HE2: Existe correlación positiva entre las metas digitales y la gestión administrativa de una empresa servicios de consultoría de Chiclayo, 2023.

HE3: Existe correlación positiva entre la sostenibilidad digital y la gestión administrativa de una empresa servicios de consultoría de Chiclayo, 2023.

### **2.2. Variables y definición operacional**

#### **2.2.1. Variables**

##### **Transformación digital - Definición conceptual**

Se considera como la utilización de herramientas tecnológicas de datos, información o plataformas digitales, con la finalidad de modificar procesos administrativos y comerciales existentes (Verhoef et al., 2021).

### **Transformación digital - Definición operacional**

De manera operacional la transformación digital se define mediante tres dimensiones importantes, como son las operaciones digitales, las metas digitales y la sostenibilidad digital en una empresa de servicios (Barrera et al., 2019).

### **Gestión administrativa - Definición conceptual**

Se considera como el procedimiento que permite el manejo de los recursos de una entidad, para optimizar las actividades y funciones con la intención de alcanzar altos estándares de calidad mediante el cumplimiento de metas (Bohórquez et al., 2019)

### **Gestión administrativa - Definición operacional**

Se define de forma operacional la gestión administrativa según cuatro dimensiones que son la planificación, organización, dirección y control de las actividades que realiza una organización (González et al., 2020).

#### **2.2.2. Operacionalización**

**Tabla 1**

*Variable Transformación digital*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>
Operaciones digitales	Precisión del pronóstico	1	Ordinal de tipo Likert,
	Frecuencia de servicio	2	
		3	

	Reducción de pérdidas	4	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
	Plazo de entrega		
Metas digitales	Garantizar la preparación digital		
	Mejorar los canales digitales	5	
		6	
		7	
	Cambios digitales en el sector		
Sostenibilidad digital	Confiabilidad y flexibilidad	8	
		9	
	Reformar el sistema de información	10	
		11	

**Tabla 2**

*Variable Gestión administrativa*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Planificación	Definición de objetivos		Ordinal de tipo Likert,  Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
	Metas institucionales	1	
	Planteamiento de estrategias	2	
Organización	Designación de tareas	3	
	Métodos	4	
	Procedimientos	5	
Dirección	Orientación	6	
	Coordinación entre áreas	7	
	Toma de decisiones	8	
Control	Estandarización de procesos	9	
	Desempeño de las áreas	10	
	Evaluación de actividades	11	
		12	

## **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1. Diseño metodológico**

#### **Tipo de investigación**

La investigación realizada se clasificó como básica, ya que la generación de nuevo conocimiento se obtuvo y recopiló desde la perspectiva de los trabajadores que vivencian en la empresa la transformación digital y la gestión administrativa, desde sus inicios hasta ahora, El objetivo es utilizar esta información para predecir cómo una variable podría afectar a la otra (Arispe et al., 2020).

#### **Diseño de investigación**

El estudio se enmarcó en un diseño no experimental trasversal lo que implica observar, recopilar datos y describir la relación y fenómenos, tal como, ocurrieron en la empresa mostrando una visión auténtica de los hechos, ya que, no es posible o no es ético manipular variables de forma intencional (Arispe et al., 2020). Asimismo, este estudio se realizó en un momento específico, de esta forma se ahorra recurso y se efectiviza el tiempo sin generar mucha interrupción en el trabajo de los colaboradores de la empresa a evaluar (Ellis, 2020).

#### **Enfoque de investigación**

Se utilizó un enfoque cuantitativo, el cual se basa en el análisis de datos numéricos y la aplicación de técnicas estadísticas que respaldan las afirmaciones objetivas y facilitan la generalización de los resultados a poblaciones y a partir de ella hacer afirmaciones basadas en una muestra

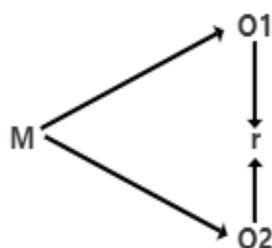
sobre la población con el fin de poder dar respuesta al propósito sintetizado de la investigación. Arias (2020). Siendo una herramienta valiosa para la investigación en diversos campos, esta información útil para la corroboración de hipótesis y la toma de decisión de los directivos.

### **Alcance de la investigación**

Por otro lado, este estudio tuvo un alcance correlacional, se estableció la correlación con pruebas estadísticas, en base a la apreciación de los trabajadores hacia las variables de estudio transformación digital y gestión administrativa. Demostrando estadísticamente que existe una conexión significativa entre las variables y sus dimensiones, reflejado en los resultados, quedando al descubierto que en la empresa de estudio existe una inadecuada implementación de la transformación digital lo que implica a su vez una inadecuada gestión administrativa en base a la encuesta aplicada a los trabajadores, los cuales han experimentado en el transcurso de sus labores el comportamiento de ambas variables (Carrasco, 2018).

### **Figura 1**

*Esquema de relación de las variables abordadas*



Donde:

M : Muestra

O1 : Transformación digital

O2 : Gestión administrativa

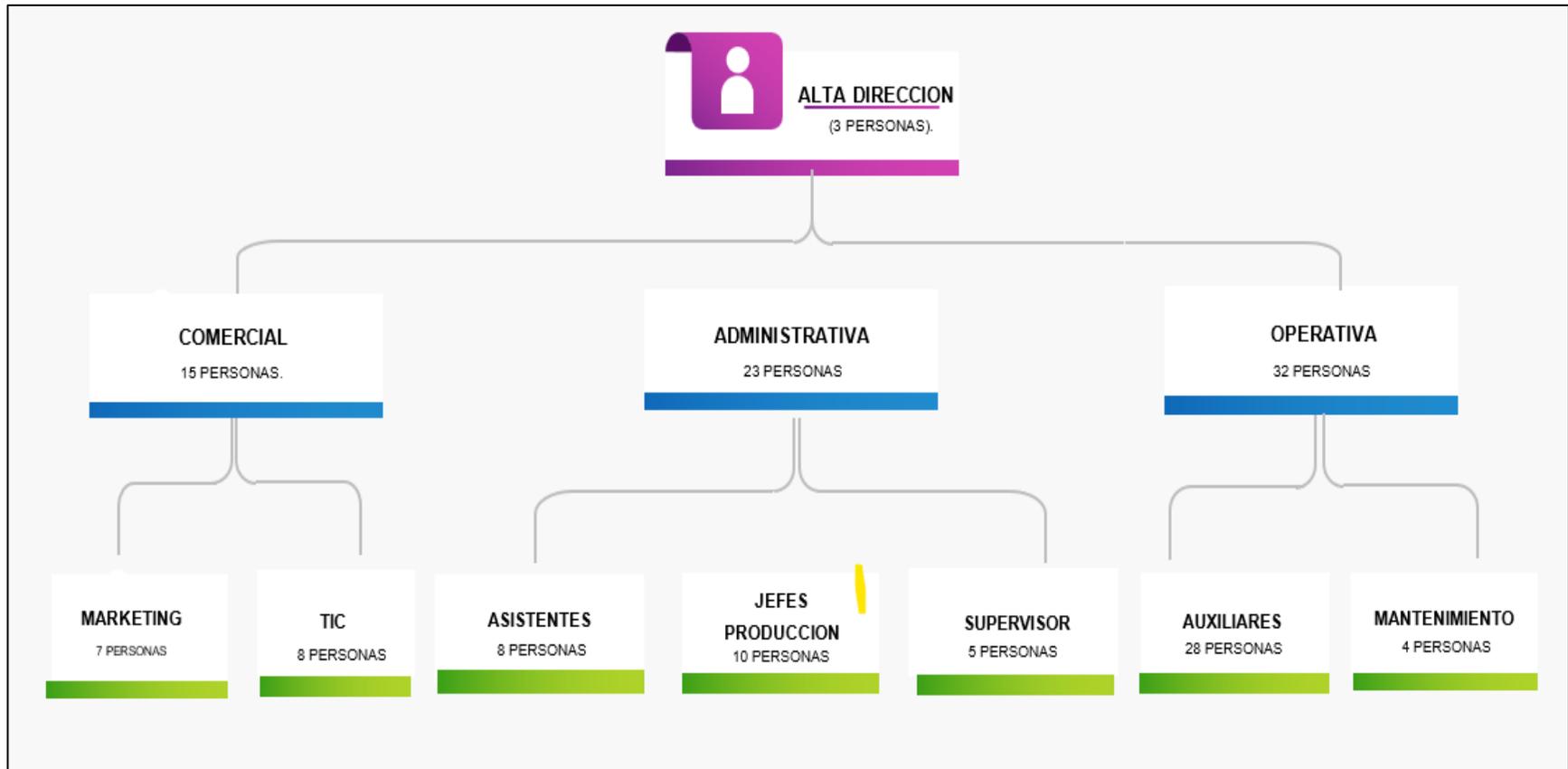
r : Relación

### **3.2. Diseño muestral**

Siguiendo el concepto de Carhuanchu et al. (2019), la población de estudio fue todo el conjunto de trabajadores que conforma a la empresa de consultoría de Chiclayo partiendo de gerencia hasta el área operativa de mantenimiento siendo esta un total de 70 trabajadores repartidos en tres áreas importantes y dirigidos por su alta directiva, a continuación, se muestra el organigrama de la empresa que si bien ella no cuenta con dicha información se ha podido elaborar en base a la experiencia de la tesista en la empresa de estudio.

**Figura 2**

*Organigrama de la empresa de estudio*



NOTA: El gráfico representa la estructura organizativa de la consultora de servicios Chiclayo 2023, mostrando la cantidad de trabajadores por área principal y sub dependencias.

## **Muestra**

En base a lo que menciona Castro et al. (2020), en la exploración la muestra se definió como la unidad de análisis representativo de la población. En el estudio, la muestra estuvo conformada por un total de 66 subordinados del área comercial, administrativa y operativa, estructurada por sus subáreas, debido a que cada una de esta área ha pasado de la presencialidad a la virtualidad y pose herramienta tecnológica para el funcionamiento de sus labores dentro de la empresa consultora de Chiclayo.

## **Muestreo**

En cuanto al tipo de muestreo, se empleó un muestreo no probabilístico - intensional, Esto significa que el investigador seleccionó a criterio específico a una cantidad determinado de participantes de la población en estudio (Arispe et al., 2020). La elección de este tipo de muestreo se argumenta en la necesidad de contar con la participación de empleados específicos de determinadas áreas de la empresa, siendo seleccionados de manera deliberada y conveniente para los propósitos de la investigación.

### **3.3. Técnicas de recolección de datos**

#### **Instrumento**

Se decidió emplear el cuestionario como instrumento para esta investigación, esta garantiza que todos los participantes reciban la misma información y se les evalúe de manera más independiente y sin la influencia directa del entrevistador, además es mucho más práctico en cuanto a distribución, no requiere ser generado en varios momentos, también, en cuanto a costos es

el más solvente y rentable, ya que, se puede tecnificar por medio de formularios de Google u otra herramienta. Arias (2020); se diseñaron dos cuestionarios para la investigación: uno para la variable transformación digital con 11 preguntas y otro para gestión administrativa con 12 ítems. Los cuestionarios contaron con una escala de calificación ordinal de tipo Likert, que permitió a los participantes expresar su grado de acuerdo o desacuerdo con las afirmaciones o preguntas planteadas. Esta escala constó de cinco opciones de respuesta, que van desde "Totalmente en desacuerdo" hasta "Totalmente de acuerdo".

### **Técnica**

Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta, ya que permite obtener resultados numéricos que facilita el análisis comparativo entre diferentes grupos de participantes mediante técnicas estadísticas, así se obtendrá información de forma puntual de las variables de estudio.

En otro aspecto estas pueden realizarse de diversas formas, como en línea, cara a cara, por teléfono o mediante cuestionarios escritos mediante un conjunto de preguntas sin complicación alguna.

Por estas razones, se eligió la encuesta: primero permitir el análisis estadístico con rapidez, segundo, porque genera ahorro de tiempo al ser flexible y adaptable para recopilar información de los trabajadores teniendo en cuenta su capacidad y experiencia entorno a los temas en estudio (Carhuancho et al., 2019).

### **Validez y confiabilidad del instrumento**

Después de diseñar los instrumentos de investigación, se llevó a cabo la fase de validación, en el cual se buscó la aprobación de las preguntas a formular al trabajador, teniendo en cuenta criterios de redacción entendimiento, que sean adecuadas a las circunstancias, entre otros, todo ello validado y firmado como consentimiento y autorización por expertos en las áreas relacionadas con las variables de estudio. Por tanto, esta etapa tiene como objetivo verificar la adecuación de los ítems en los cuestionarios. Como lo indica Arispe et al. (2020), de esta forma aseguro la veracidad de los resultados que se recolecto en la investigación

Paralelamente, se llevó a cabo un proceso de evaluación de la confiabilidad de los instrumentos. Esto implico realizar una prueba piloto inicial utilizando el coeficiente Alpha de Cronbach, como propone Ñaupas et al. (2018). Este método se considera una garantía para asegurar que los instrumentos sean consistentes y puedan aplicarse de manera efectiva en la investigación. Este proceso asegura la calidad y la confiabilidad de los cuestionarios antes de su implementación en la recolección de datos.

**Tabla 3**

*Nivel de confiabilidad de transformación digital*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,974	11

Según la tabla presentada, donde el alfa de Cronbach fue de 0.974, se demostró que dicho instrumento fue completamente confiable para su aplicación en la muestra seleccionada

**Tabla 4**

*Nivel de confiabilidad de gestión administrativa*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,977	12

De la tabla anterior, cuya el alfa de Cronbach fue de 0.977 se revelo que dicho instrumento fue totalmente confiable para la aplicación en la muestra seleccionada.

### **3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

Luego de que los trabajadores hayan completado los cuestionarios indicando un numero de aceptación o disconformidad, se pasaron los resultados al Excel en base a una plantilla que permitió codificar las preguntas y respuestas, seguido se empleó el software SPSS v25 para realizar un análisis estadístico más sofisticado y evaluar las hipótesis planteadas en la investigación.

Los resultados se diagramaron en gráficos de barras como tablas en las que se pudo visualizar los porcentajes y frecuencias, de esta forma se permite el entendimiento del lector con facilidad, hay que indicar también que cada grafico tuvo su interpretación, el cual, fue de manera inferencial con el propósito de responder a los objetivos de tesis confirmando la hipótesis cabe resaltar que en los gráficos se mostraron estadísticas de correlación,

teniendo en cuenta los resultados de la prueba de normalidad para asegurar la confiabilidad de los hallazgos.

### **3.5. Aspectos éticos**

Este estudio se rigió por las normativas establecidas por la Universidad San Martín de Porres, que corresponde a la citación y referenciación según las normas APA.

Por otra parte, se siguieron los principios delineados por Álvarez (2018), haciendo uso de dos criterios:

El principio de autonomía, para tal se garantizó que los empleados a participar en el cuestionario lo realizan de manera voluntaria y anónimo con esta última asegurando su privacidad e integridad.

En cuanto al criterio de beneficencia, las respuestas que puedan dar los participantes no afectaron a su bienestar como trabajador, más bien se pretende que genere posibles soluciones y estrategias de mejora en su entorno laboral.

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS

En esta sección se exponen los hallazgos fundamentales surgidos del análisis de la investigación, derivados de la aplicación de dos cuestionarios a 66 empleados de la entidad investigada, interpretándolos y analizándolos de manera adecuada.

### 4.1. Presentación e interpretación de datos

#### 4.1.1. Resultados descriptivos de la variable: Transformación digital

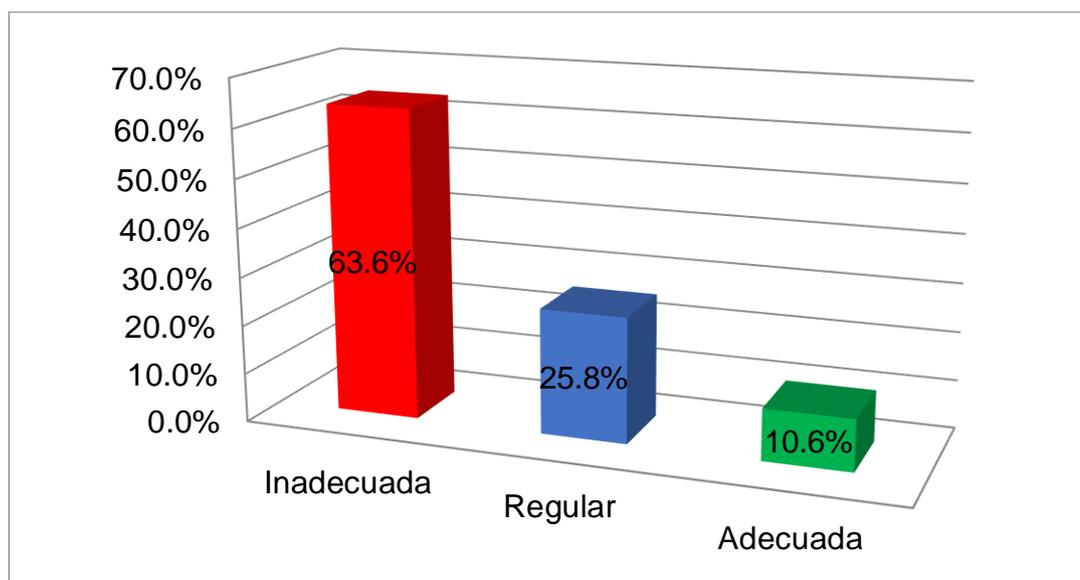
**Tabla 5**

*Situación actual de la variable: Transformación digital*

Calificación	Rango		Frecuencia	%
	Desde	Hasta		
Inadecuada	11	25	42	63.6%
Regular	26	40	17	25.8%
Adecuada	41	55	7	10.6%
Total			66	100.0%

**Figura 3**

*Situación actual de la variable: Transformación digital*



*Nota.* Esta figura muestra los resultados de la encuesta aplicadas a los trabajadores sobre transformación digital durante el año 2023, asignado al color rojo la calificación inadecuada, al azul como regular y al verde como adecuada.

El análisis de la encuesta revela un panorama preocupante en relación con la transformación digital implementada. El 63.6% de los encuestados expresa su descontento con la forma de llevarlo a cabo, En primer lugar, muchos señalan que las operaciones digitales carecen de integración, lo que dificulta su eficiencia y la sincronización entre diferentes áreas de la organización. En segundo lugar, se destaca la ambigüedad en las metas digitales establecidas, lo cual genera confusión y falta de claridad, en cuanto a los objetivos a alcanzar. Esta falta de alineación entre las estrategias digitales y las necesidades del negocio ha contribuido a la insatisfacción generalizada entre los encuestados. Por último, la sostenibilidad digital se descuida, resultando en ineficiencias, falta de dirección estratégica y vulnerabilidad a cambios tecnológicos, Además, se observa que solo un 25.8% de los encuestados otorga una calificación regular a la transformación digital, mientras que un modesto 10.6% la evalúa como adecuada. Estas cifras refuerzan la percepción general de insatisfacción con el proceso de transformación digital dentro de la entidad. En resumen, si la situación actual persiste, la entidad enfrentaría dificultades para mantenerse competitiva, eficiente y relevante en un entorno empresarial cada vez más digitalizado.

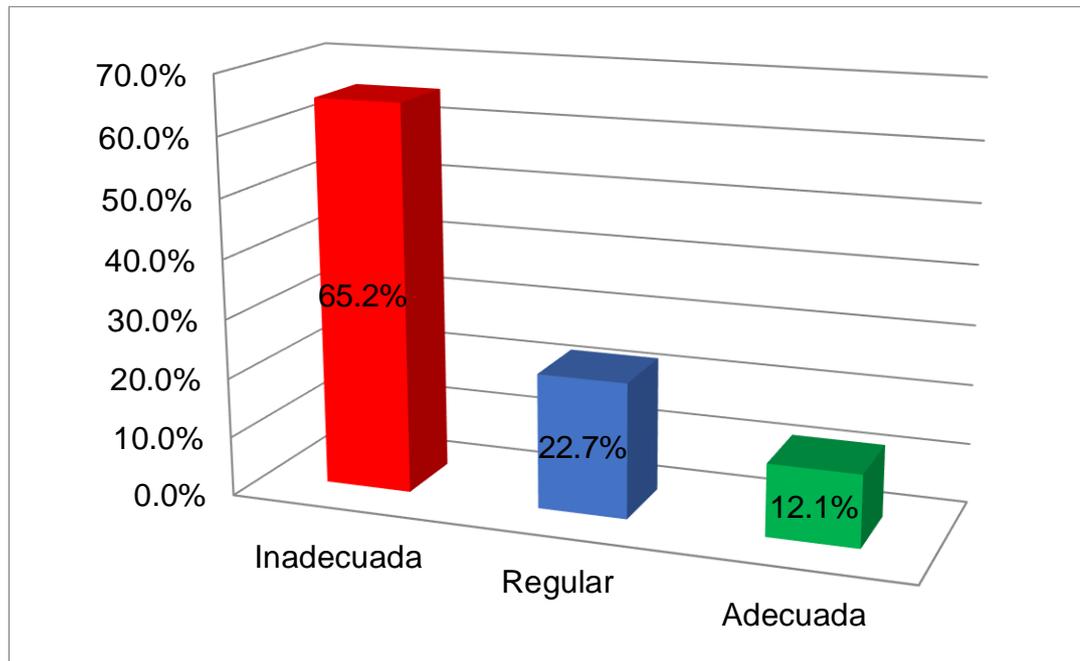
**Tabla 6**

*Situación actual de la dimensión: Operaciones digitales*

Calificación	Rango		Frecuencia	%
	Desde	Hasta		
Inadecuada	4	9	43	65.2%
Regular	10	15	15	22.7%
Adecuada	16	20	8	12.1%
Total			66	100%

**Figura 4**

*Situación actual de la dimensión: Operaciones digitales*



*Nota.* Esta figura muestra los resultados de la encuesta aplicadas a los trabajadores sobre operaciones digital durante el año 2023, asignado al color rojo la calificación inadecuada, al azul como regular y al verde como adecuada.

De acuerdo con los datos resultantes de la encuesta, respecto a la dimensión de operaciones digitales un significativo 65.2% de los encuestados las calificó como inadecuadas. Esta evaluación negativa se fundamenta en la falta de eficacia en la gestión de aspectos clave como la precisión del pronóstico, la frecuencia de servicio, la reducción de pérdidas y el cumplimiento de los plazos de entrega. Estos problemas operativos resultan en inexactitudes, inconsistencias y retrasos, lo que impacta negativamente en la eficacia global de las operaciones de la empresa. Desde la perspectiva del trabajador, estas deficiencias generan frustración y sobrecarga laboral abrumadora debido a la falta de herramientas digitales efectivas que no solo

dificulta la ejecución de tareas de manera eficiente, sino que también minan la moral y el compromiso de los empleados.

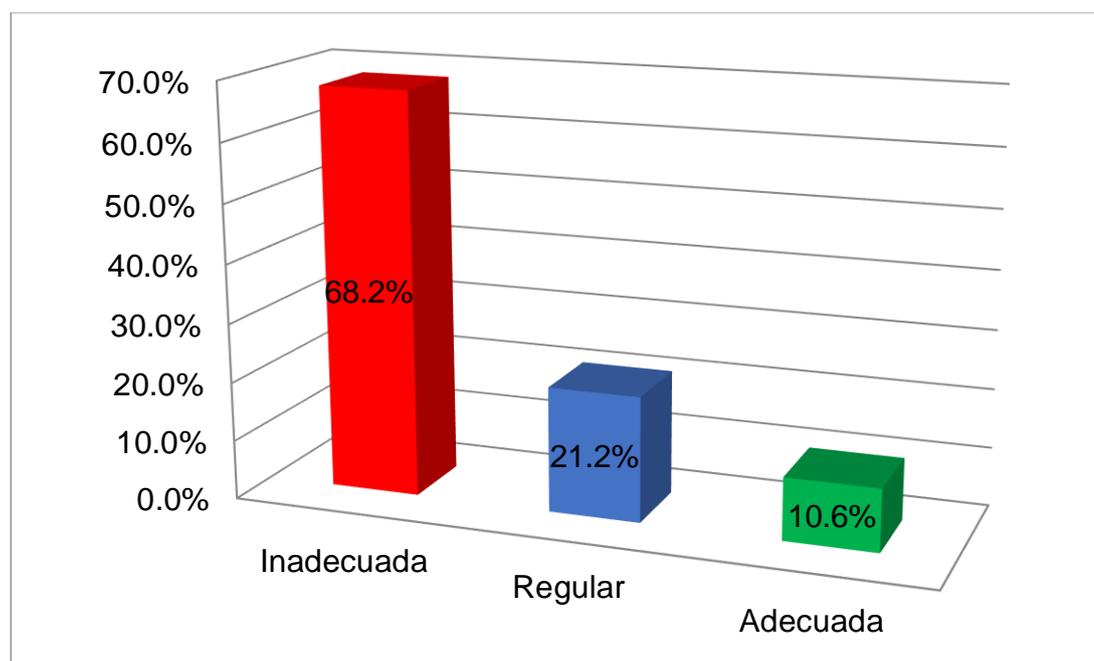
Para la empresa, las repercusiones pueden ser igualmente graves. Las ineficiencias en las operaciones digitales pueden traducirse directamente en pérdidas financieras debido a costos adicionales por retrabajo, errores o incumplimientos de plazos. Además, la insatisfacción del cliente es una consecuencia probable, ya que las inexactitudes y retrasos afectan la calidad del servicio y la experiencia del cliente. Esto a su vez lleva a la pérdida de clientes existentes y dificultar la adquisición de nuevos clientes, lo que tiene un impacto directo en los ingresos y la rentabilidad. Además, el debilitamiento de la posición competitiva en el mercado es una amenaza latente, ya que las empresas que no pueden ofrecer servicios de manera eficiente y oportuna corren el riesgo de ser superadas por competidores más ágiles y orientados al cliente. En efecto, el compromiso de solucionar este problema de deficiencias en las operaciones digitales no solo debe ser por que afecta la productividad y la satisfacción laboral, sino que representan una amenaza real para la viabilidad y el éxito a largo plazo de la empresa, no obstante a pesar de que un 22.7% de los encuestados percibió las operaciones digitales como regulares y un modesto 12.1% las evaluó como adecuadas, es esencial tener en cuenta que estas calificaciones aún podrían indicar la existencia de áreas de mejora sustanciales en términos de eficiencia y competitividad empresarial. Incluso si algunas partes de las operaciones digitales se consideran aceptables, esto no debe llevar a la complacencia, ya que siempre hay margen para la optimización y el perfeccionamiento. Identificar y abordar estas áreas de mejora puede ayudar

a la empresa a aumentar su eficiencia operativa, mejorar la satisfacción del cliente y fortalecer su posición en el mercado, preparándola para enfrentar los desafíos futuros con mayor resiliencia y éxito

**Tabla 7**  
*Situación actual de la dimensión: Metas digitales*

Calificación	Rango		Frecuencia	%
	Desde	Hasta		
Inadecuada	3	7	45	68.2%
Regular	8	12	14	21.2%
Adecuada	13	15	7	10.6%
Total			66	100.0%

**Figura 5**  
*Situación actual de la dimensión: Metas digitales*



*Nota.* Esta figura muestra los resultados de la encuesta aplicadas a los trabajadores sobre metas digital durante el año 2023, asignado al color rojo la calificación inadecuada, al azul como regular y al verde como adecuada.

En lo que respecta a la dimensión metas digitales, se observó que el 68.2% de los encuestados la calificó como inadecuada. Estos aspectos impactan de manera negativa directamente tanto a los trabajadores como a la empresa.

Para los trabajadores, la ausencia de preparación digital adecuada genera incertidumbre y estrés, ya que si no hay capacitación en nuevas tecnologías puede generar el sentimiento de desorientación y poca preparación para enfrentar los desafíos digitales en su trabajo diario. La ausencia de mejora en los canales digitales conlleva al no cumplimiento de sus metas de venta o metas establecidas por cada área, sintiéndose incapaces de poder satisfacer a la gerencia y lograr sus bonos de cumplimiento afectando a su ingresos diarios y probablemente buscando nuevos puestos laborales, así también la ausencia de adaptación a los cambios digitales en el sector puede hacer que se sientan inseguros en sus roles, y su estabilidad laboral los trabajadores pueden preocuparse que la empresa cierre a largo plazo y que sus puestos de trabajo no sean más requerido pues la organización no puede mantenerse competitiva en el mercado, asimismo Los trabajadores con motivaciones intrínsecas pueden temer que sus habilidades actuales se vuelvan obsoletas y que no puedan mantenerse al día con las demandas del mercado laboral buscando mejoras competitivas. Lo que puede afectar negativamente su satisfacción y rendimiento laboral.

En cuanto a la empresa, la falta de alineación estratégica y de metas digitales (preparación digital) puede tener consecuencias significativas como las de líneas anteriores mencionados que conllevan en si menor ingresos, ya que, menos clientes serán atendidos, nivel de rotación laboral alto. La incapacidad

para mejorar los canales digitales y adaptarse a los cambios en el sector puede llevar a una disminución de la competitividad y la pérdida de oportunidades de crecimiento. Además, la falta de preparación digital puede resultar en una fuerza laboral menos productiva y menos innovadora, lo que afecta directamente la eficiencia y rentabilidad de la empresa. La falta de adaptación a los cambios tecnológicos también puede dejar a la empresa rezagada frente a la competencia, lo que puede resultar en una pérdida de cuota de mercado y en un debilitamiento de su posición en la industria. Además, la falta de alineación estratégica puede generar confusión en la toma de decisiones y dificultar la implementación eficaz de iniciativas digitales, lo que puede llevar a un uso ineficiente de los recursos y a una rentabilidad reducida.

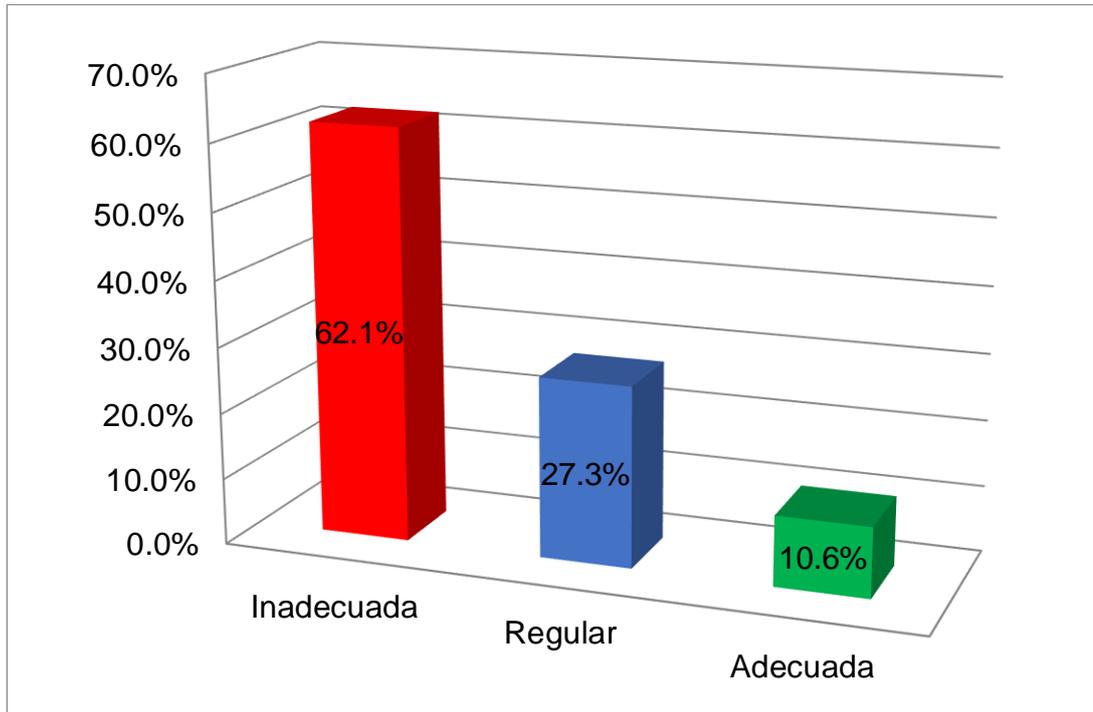
Por otro lado, el 21.2% de los encuestados la consideró como regular, mientras que solo un 10.6% la valoró como adecuada. Estos datos destacan la necesidad apremiante de revisar y mejorar la estrategia de metas digitales para garantizar una adecuada preparación y adaptación a los cambios tecnológicos, así como para capitalizar las oportunidades que ofrece el entorno digital en constante evolución."

**Tabla 8**  
*Situación actual de la dimensión: Sostenibilidad digital*

Calificación	Rango		Frecuencia	%
	Desde	Hasta		
Inadecuada	4	9	41	62.1%
Regular	10	15	18	27.3%
Adecuada	16	20	7	10.6%
Total			66	100%

## Figura 6

*Situación actual de la dimensión: Sostenibilidad digital*



*Nota.* Esta figura muestra los resultados de la encuesta aplicadas a los trabajadores sobre sostenibilidad digital durante el año 2023, asignado al color rojo la calificación inadecuada, al azul como regular y al verde como adecuada.

Al analizar la dimensión de sostenibilidad digital, se revela que el 62.1% de los encuestados la calificó como inadecuada. Esta evaluación refleja una falta de priorización en aspectos clave como la confiabilidad y flexibilidad, así como la ausencia de reformas en el sistema de información. Estas deficiencias no solo ponen en riesgo la estabilidad y el crecimiento futuro de la empresa, sino que también afectan directamente a los trabajadores.

Desde la perspectiva de los empleados, la falta de confiabilidad y flexibilidad en los sistemas digitales puede generar sensación de impotencia cuando los sistemas en los que dependen para realizar su trabajo diario no son fiables o no pueden adaptarse a nuevas circunstancias, los empleados pueden

sentir que están atrapados en una situación fuera de su control. Esta sensación de impotencia puede conducir a sentimientos de desesperanza y desmotivación, ya que pueden percibir que no tienen la capacidad de mejorar su situación laboral o de lograr sus objetivos en el trabajo. En última instancia, esta sensación de impotencia puede afectar negativamente la moral y el compromiso de los empleados con la empresa. frustración y estrés. Además, la falta de actualización en el sistema de información puede resultar en procesos que dificultan la realización de su trabajo de manera efectiva pues implica Mayor Carga de Trabajo: La obsolescencia de los procesos laborales puede requerir que los trabajadores dediquen más tiempo y esfuerzo para completar tareas que podrían ser más eficientes con sistemas actualizados produciendo niveles de estrés más altos. Errores y Fallos: lo que puede generar frustración adicional para los trabajadores que deben lidiar con las consecuencias de estos errores. Además, corregir los errores puede llevar tiempo y recursos adicionales. Dificultades en la Colaboración: ya que la información puede estar desactualizada o no ser accesible de manera eficiente. Esto puede afectar la eficacia del trabajo en equipo y la comunicación interna en la organización.

Para la empresa, estas deficiencias representan riesgos significativos. La exposición a vulnerabilidades y la limitada capacidad de adaptación a cambios en el entorno digital pueden resultar en interrupciones operativas costosas y pérdida de ingresos. Además, el aumento del riesgo de obsolescencia tecnológica puede afectar la capacidad de la empresa para competir en el mercado y mantener su relevancia a largo plazo.

En otros aspectos, un 27.3% la evaluó como regular, mientras que el restante 10.6% la consideró adecuada. Estas diferentes percepciones podrían deberse a la variabilidad en la comprensión de la importancia de la sostenibilidad digital, así como a las distintas experiencias individuales en la utilización de sistemas de información dentro de la empresa.

#### 4.1.2. Resultados descriptivos de la variable: Gestión administrativa

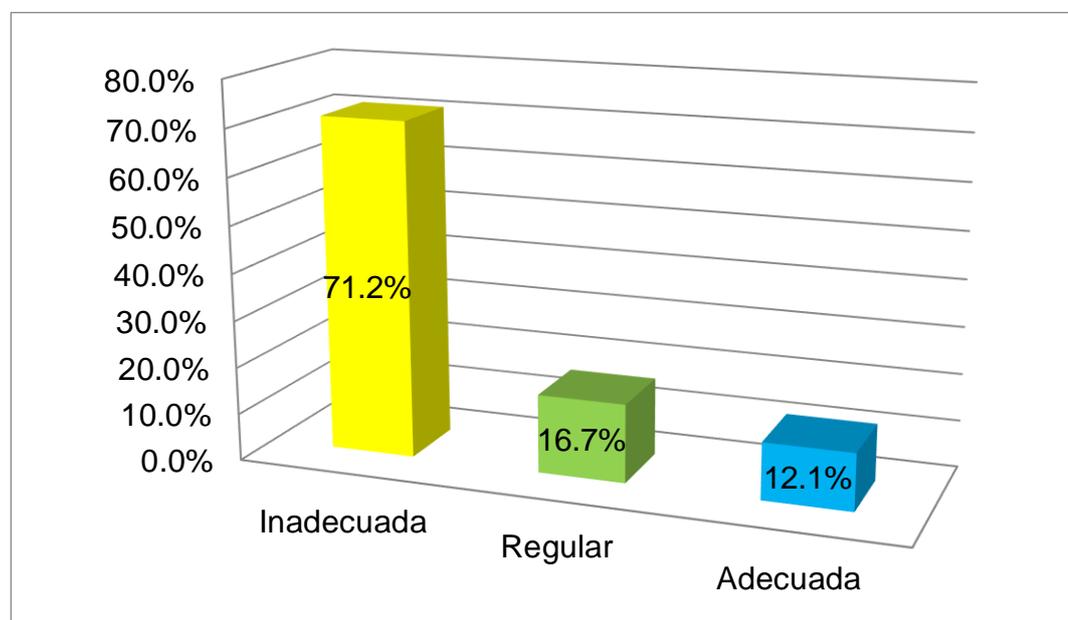
**Tabla 9**

*Situación actual de la variable: Gestión administrativa*

Calificación	Rango		Frecuencia	%
	Desde	Hasta		
Inadecuada	12	27	47	71.2%
Regular	28	43	11	16.7%
Adecuada	44	60	8	12.1%
Total			66	100.0%

**Figura 7**

*Situación actual de la variable: Gestión administrativa*



*Nota.* Esta figura muestra los resultados de la encuesta aplicadas a los trabajadores sobre gestión administrativa durante el año 2023, asignado al color amarillo la calificación inadecuada, al verde agua como regular y al celeste como adecuada.

Los hallazgos encontrados reflejan una preocupante situación en cuanto a la gestión administrativa de la empresa, según el 71.2% de los trabajadores. Esta calificación negativa abarca varios aspectos críticos de la planificación, organización, dirección y control que impactan tanto a los trabajadores como a la organización en su conjunto.

En primer lugar, se destaca la deficiencia en la planificación: la falta de claridad estratégica puede generar una sensación de incertidumbre entre los empleados, quienes pueden encontrarse desorientados respecto a los objetivos y la visión de la empresa. Esta confusión se ve agravada por una desorganización operativa, que puede traducirse en la duplicación de esfuerzos, retrasos en la ejecución de tareas y falta de coordinación entre los diferentes departamentos.

Además, se observa una dirección y control inconsistente, lo que puede generar inseguridad y falta de confianza en el liderazgo. Esto no solo afecta la moral y el compromiso de los trabajadores, sino que también puede obstaculizar la implementación efectiva de políticas y procedimientos, así como la toma de decisiones estratégicas.

Estas deficiencias en la gestión administrativa tienen repercusiones directas en la eficiencia general de la empresa. La falta de claridad estratégica y la dirección inconsistente pueden dificultar la consecución de objetivos y la competencia en el mercado ya que sus trabajadores no saben qué plan de organización deben de seguir. Además, la desorganización operativa puede generar costos adicionales, pérdida de clientes y daño a la reputación de la empresa.

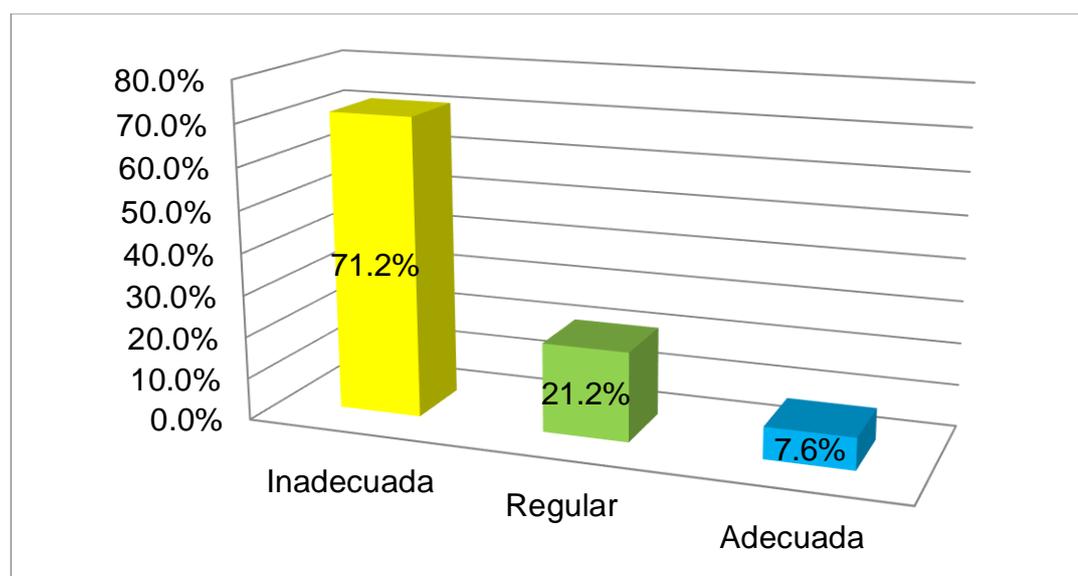
Aunque un 16.7% de los trabajadores considera la gestión administrativa como regular y solo un 12.1% la percibe como adecuada, es esencial comprender que incluso aquellos que la ven aceptable pueden estar pasando por alto los impactos negativos en la eficiencia y el rendimiento general de la empresa.

En resumen, abordar estas deficiencias en la gestión administrativa es fundamental para mejorar la eficiencia operativa, elevar la satisfacción de los empleados y garantizar el éxito a largo plazo de la empresa.

**Tabla 10**  
*Situación actual de la dimensión: Planificación*

Calificación	Rango		Frecuencia	%
	Desde	Hasta		
Inadecuada	3	7	47	71.2%
Regular	8	12	14	21.2%
Adecuada	13	15	5	7.6%
Total			66	100%

**Figura 8**  
*Situación actual de la dimensión: Planificación*



*Nota.* Esta figura muestra los resultados de la encuesta aplicadas a los trabajadores sobre planificación durante el año 2023, asignado al color amarillo la calificación inadecuada, al verde agua como regular y al celeste como adecuada.

Al explorar la dimensión de planificación, se revela una situación que necesita un cambio con urgencia según el 71.2% de los empleados, señalaron que la gestión de este proceso fue inadecuada. Esta evaluación refleja una serie de preocupaciones.

Desde la perspectiva del empleado, esta falta de planificación precisa y coherente puede generar sentimientos de confusión y desorientación. Al no definir objetivos con precisión ni establecer metas institucionales claras, los empleados pueden sentirse perdidos respecto a la toma de decisiones a optar dentro de su competencia laboral, los resultados esperados pueden implicar mayor uso de los recursos del debido a que no existe un plan estratégico de su trabajo, por tanto se preguntaran ¿cómo minorizo los riesgos? en otras palabras no existe un plan de contingencia oportunamente diseñado para aquella situación que sean nuevas e inexploradas. Esta falta de claridad puede generar frustración y desmotivación, ya que los empleados pueden percibir que sus esfuerzos están siendo en vano y no valorado ya que su jefe puede indicar que pudo haber hecho mejor con menos recursos o mejores decisiones, pero ello solo son opiniones dubitativas que sin buen plan que facilite el accionar del empleado desmerece su labor.

En consecuencia, la formulación de estrategias coherentes es fundamental para orientar las acciones y recursos de la empresa de manera eficaz. La carencia en este aspecto puede conducir a objetivos difusos y acciones descoordinadas entre los diferentes departamentos y equipos de trabajo. Esto no solo afecta la eficiencia y productividad de los empleados, sino que también impacta negativamente en el rendimiento organizacional en su conjunto. Los empleados pueden encontrarse luchando contra obstáculos

innecesarios y enfrentando dificultades para alcanzar sus metas individuales gastando recursos innecesarios y cayendo en los mismos errores ya que no se cuenta con una gestión del conocimiento.

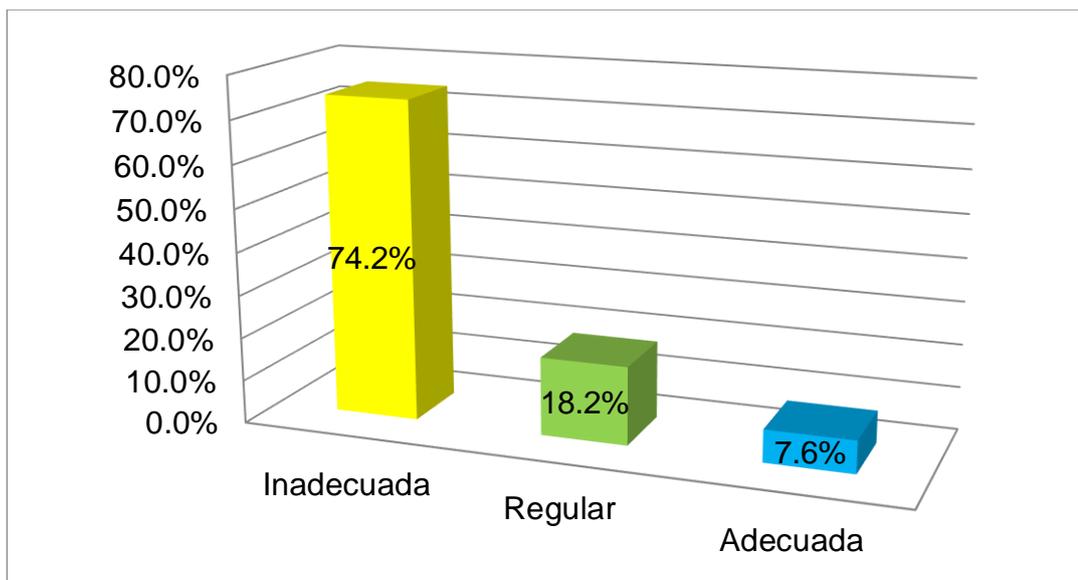
Desde otra perspectiva, un 21.2% de los empleados consideró la planificación como regular, mientras que solo un 7.6% indicó que se realiza de forma adecuada. Sin embargo, es importante tener en cuenta que incluso aquellos que la perciben como aceptable pueden no estar reconociendo completamente los impactos negativos en su satisfacción laboral y el rendimiento organizacional.

En resumen, abordar estas deficiencias en la planificación es esencial para mejorar el sentido de propósito y dirección de los empleados, así como para aumentar la eficiencia y competitividad de la empresa en el mercado

**Tabla 11**  
*Situación actual de la dimensión: Organización*

Calificación	Rango		Frecuencia	%
	Desde	Hasta		
Inadecuada	3	7	49	74.2%
Regular	8	12	12	18.2%
Adecuada	13	15	5	7.6%
Total			66	100.0%

**Figura 9**  
*Situación actual de la dimensión: Organización*



*Nota.* Esta figura muestra los resultados de la encuesta aplicadas a los trabajadores sobre organización durante el año 2023, asignado al color amarillo la calificación inadecuada, al verde agua como regular y al celeste como adecuada.

La organización es un aspecto crucial tanto para los empleados como para la empresa en un trabajo en conjunto. Al analizar la dimensión de organización, se evidencia que el 74.2% de los empleados percibe que se realiza de forma inadecuada. Esta evaluación negativa revela una serie de deficiencias que tienen un impacto significativo en el entorno laboral y en la eficiencia operativa de la empresa.

Desde la perspectiva del empleado, una organización deficiente puede generar una sensación de caos y falta de estructura en el trabajo diario. Esto se manifiesta cuando las tareas no se asignan de manera efectiva, lo que puede resultar en una distribución desigual de la carga laboral y en la falta de claridad sobre las responsabilidades individuales. Además, los métodos utilizados pueden carecer de coherencia, lo que dificulta la realización de tareas de manera consistente y eficiente. Por último, la falta de procedimientos establecidos adecuadamente puede conducir a una

ejecución desordenada de actividades, aumentando la probabilidad de errores y retrasos en la realización de tareas.

Estas deficiencias en la organización tienen consecuencias directas en la productividad y el rendimiento general de la empresa. La confusión y las ineficiencias resultantes de una organización deficiente pueden afectar negativamente la capacidad de la empresa para cumplir con sus objetivos y satisfacer las necesidades de los clientes pues puede generar interrupciones en los procesos de trabajo, lo que a su vez puede afectar la moral y el compromiso de los empleados. Además, una ejecución desordenada de actividades afecta a la Mejora continua: Al no identificar áreas de mejora y desarrollar procesos para abordarlas, la empresa no puede optimizar sus operaciones y maximizar su rendimiento a lo largo del tiempo.

Desde otro análisis, un 18.2% de los empleados cree que el proceso de organización es aceptable, mientras que solo un 7.6% la ve como adecuada. Es importante tener en cuenta que incluso aquellos que la consideran aceptable pueden no darse cuenta completamente cómo en realidad funciona una organización que lleva sus procesos de manera organizada y disminuir la gravedad de los errores diarios que podrían estarse cometiendo o las pequeñas faltas de coordinación entre equipo que podrían no atender al cliente de manera automática o instantánea afectando el rendimiento global de la empresa.

En resumen, abordar las deficiencias en la organización es fundamental para mejorar el entorno laboral, aumentar la eficiencia operativa y garantizar el

éxito a largo plazo de la empresa. Esto puede lograrse mediante la implementación de sistemas y procesos claros y coherentes que permitan una distribución equitativa de tareas, una ejecución eficiente de actividades y una mejora continua en la productividad y el rendimiento organizacional.

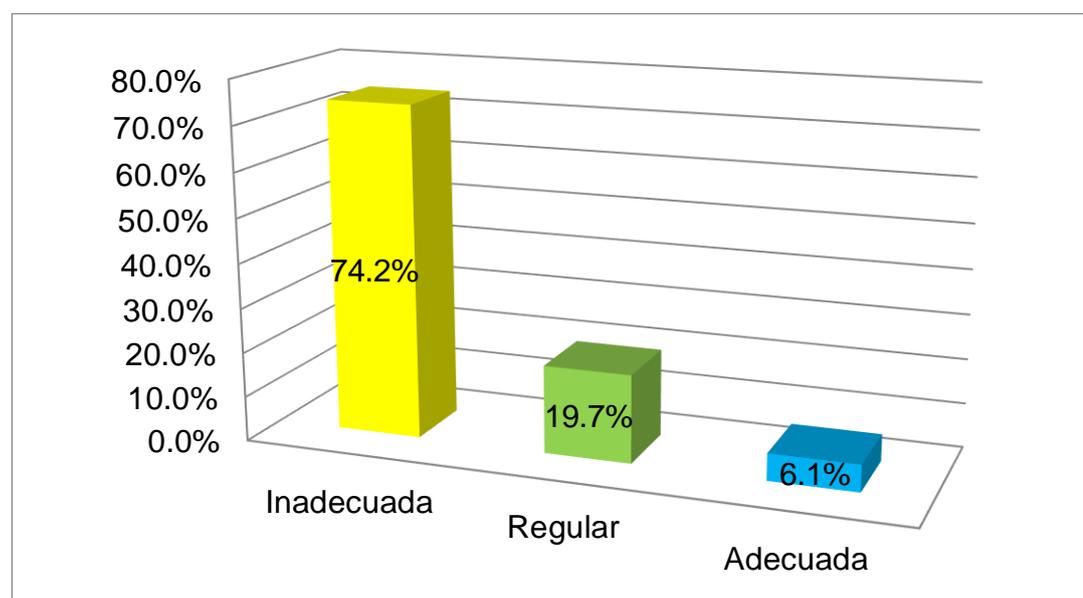
**Tabla 12**

*Situación actual de la dimensión: Dirección*

Calificación	Rango		Frecuencia	%
	Desde	Hasta		
Inadecuada	3	7	49	74.2%
Regular	8	12	13	19.7%
Adecuada	13	15	4	6.1%
Total			66	100.0%

**Figura 10**

*Situación actual de la dimensión: Dirección*



*Nota.* Esta figura muestra los resultados de la encuesta aplicadas a los trabajadores sobre dirección durante el año 2023, asignado al color amarillo la calificación inadecuada, al verde agua como regular y al celeste como adecuada.

Al indagar en la dimensión dirección, observamos que el 74.2% de los encuestados percibe que se lleva a cabo de manera inadecuada. Esta evaluación negativa revela:

Desde la perspectiva del empleado, que la falta de una orientación clara por parte de la dirección puede generar confusión y desmotivación. Los empleados pueden sentirse perdidos respecto a los objetivos y la visión de la empresa, lo que afecta su sentido de propósito y compromiso con el trabajo. Además, la falta de coordinación entre las diferentes áreas de la empresa puede dificultar la colaboración y el trabajo en equipo, lo que puede generar fricciones y obstaculizar la consecución de objetivos comunes.

Asimismo, una toma de decisiones ineficaz puede resultar en retrasos y falta de acción ante situaciones críticas, puede llevar a retrasos en la implementación de estrategias y acciones necesarias para abordar desafíos empresariales o aprovechar oportunidades de mercado. lo que afectaría la capacidad de la empresa para adaptarse rápidamente a cambios en el entorno empresarial. Esta falta de agilidad puede poner en riesgo la competitividad y el éxito a largo plazo de la empresa en un mercado en constante evolución.

Estas deficiencias en la dirección tienen consecuencias directas en la eficacia organizacional. La falta de alineación estratégica puede dificultar la implementación efectiva de políticas y procedimientos, pues en la cabeza de la organización no existe un motivante de innovación que genere esa cultura de transformación digital lo que puede afectar la productividad y el rendimiento general de la empresa. también, la descoordinación operativa puede generar

errores y redundancias en el trabajo, lo que puede aumentar los costos y disminuir la calidad del servicio final ofrecido por la empresa hacia sus clientes.

En síntesis, abordar estas deficiencias en la dirección es esencial para mejorar el entorno laboral, aumentar la eficacia operacional y garantizar el éxito a largo plazo de la empresa. Esto puede lograrse mediante la implementación de procesos claros y efectivos de toma de decisiones, la promoción de una cultura de colaboración y trabajo en equipo, y el establecimiento de metas y objetivos claros y alcanzables para toda la organización

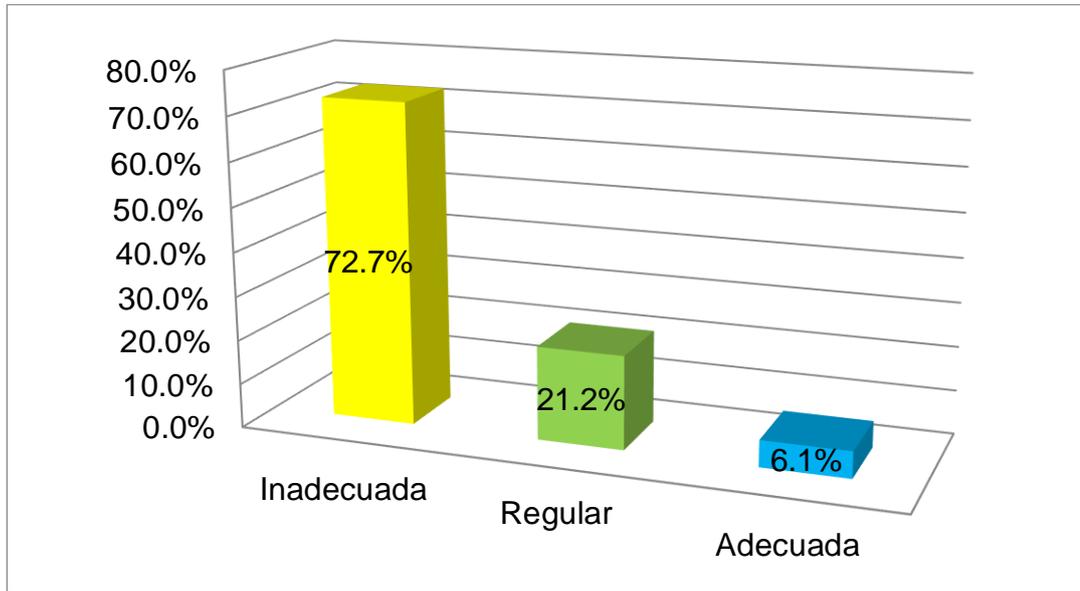
No obstante, desde otro panorama, un 19.7% de los encuestados considera la dirección como regular, mientras que solo un 6.1% la percibe como adecuada. Sin embargo, es importante destacar que incluso aquellos que la ven como aceptable pueden no reconocer completamente los efectos negativos en su satisfacción laboral y en el rendimiento de la empresa.

**Tabla 13**  
*Situación actual de la dimensión: Control*

Calificación	Rango		Frecuencia	%
	Desde	Hasta		
Inadecuada	3	7	48	72.7%
Regular	8	12	14	21.2%
Adecuada	13	15	4	6.1%
Total			66	100.0%

**Figura 11**

*Situación actual de la dimensión: Control*



*Nota.* Esta figura muestra los resultados de la encuesta aplicadas a los trabajadores sobre control durante el año 2023, asignado al color amarillo la calificación inadecuada, al verde agua como regular y al celeste como adecuada.

Al evaluar la dimensión del control, se destaca que el 72.7% de los encuestados percibe que se lleva a cabo de manera inadecuada. En esta evaluación resalta una serie de deficiencias que afectan tanto a los empleados como a la empresa en su totalidad.

Desde la perspectiva del empleado, la falta de estandarización de procesos genera confusión y ambigüedad en cuanto a las expectativas y los procedimientos a seguir. Esto lleva a una sensación de incertidumbre y desmotivación, ya que los empleados se sienten perdidos respecto a cómo llevar a cabo sus tareas de manera efectiva. Además, la falta de monitoreo adecuado del desempeño de las áreas resulta en una falta de retroalimentación constructiva y oportunidades de mejora, lo que afecta

negativamente en la motivación y el compromiso de los empleados con su trabajo.

Por otro lado, la evaluación de actividades que carece de rigor lleva a una falta de transparencia y objetividad en el proceso de evaluación del desempeño. Esto genera desconfianza entre los empleados y la percepción de que las decisiones relacionadas con su desempeño no se basan en criterios justos y equitativos.

Estas deficiencias en el control tienen consecuencias directas en la eficiencia y el rendimiento de la empresa. La falta de estandarización de procesos resulta en una falta de consistencia en la calidad de los servicios ofrecidos, lo que afecta la satisfacción del cliente y la reputación de la empresa. Además, el monitoreo inadecuado del desempeño lleva a una falta de identificación y corrección oportuna de desviaciones, lo que afecta la capacidad de la empresa para alcanzar sus objetivos comerciales y mantener su competitividad en el mercado.

Visto desde otro horizonte, un 21.2% de los encuestados considera el control como regular, mientras que solo un 6.1% lo percibe como adecuado. Sin embargo, es importante destacar que incluso aquellos que lo ven como aceptable pueden no reconocer completamente los efectos negativos en su satisfacción laboral y en el rendimiento de la empresa.

A manera de agrupar las ideas, el abordar estas deficiencias en el control es esencial para mejorar el entorno laboral, aumentar la eficiencia operativa y garantizar el éxito a largo plazo de la empresa. Esto puede lograrse mediante la implementación de procesos claros y efectivos de estandarización,

monitoreo y evaluación, así como la promoción de una cultura de transparencia y objetividad en la toma de decisiones relacionadas con el desempeño y la gestión de la empresa.

## 4.2. Análisis y estadística inferencial

### 4.2.1. Prueba de normalidad

Con el fin de identificar que pruebas realizar a los resultados del cuestionario, se tuvo que verificar si la muestra de datos (66 participantes) proviene de una distribución normal o no son normales, al ser una población superior a 50 se realizó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov cumpliendo con lo que la teoría manda. Este enfoque se seleccionó para garantizar la validez de los análisis realizados y para evitar los sesgos que podrían surgir al aplicar métodos no paramétricos inapropiados a datos que no siguen una distribución normal, de esta forma se empleó adecuadamente el coeficiente de correlación que proporcionara soluciones a los objetivos inferenciales.

**Tabla 14**  
*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Transformación digital	,160	66	,000
Gestión administrativa	,178	66	,000

La regla de decisión dicta lo siguiente: Si el valor de p es menor a 0.050, entonces la distribución de los datos no es normal. Sin embargo, si el valor de p supera el 0.050, la distribución de los datos es normal. En la tabla se empleó el test de normalidad de Kolmogorov-Smirnov en un conjunto de datos con más de 50 registros. Los hallazgos revelaron que la significancia

estuvo por debajo del 0.050; esto sugiere que la distribución de los datos no es normal. Así, se optó por un método no paramétrico (de Spearman).

#### 4.2.2. Contrastación de hipótesis

##### Hipótesis específica 1

HE1: Existe correlación positiva entre las operaciones digitales y la gestión administrativa de una empresa servicios de consultoría de Chiclayo, 2023.

Ho: No existe correlación positiva entre las operaciones digitales y la gestión administrativa de una empresa servicios de consultoría de Chiclayo, 2023.

**Tabla 15**

*Correlación entre las operaciones digitales y la gestión administrativa.*

			Operaciones digitales	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Operaciones digitales	Coeficiente de correlación	1,000	,655**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	66	66
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,655**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	66	66

*Nota.* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Criterio de decisión:** Si el sig. Bilateral (p) < 0.050, se confirma la H1, pero si el sig. Bilateral (p) > 0.050, se rechaza la H1.

Como se puede observar en la tabla, se mostró que existe una conexión significativa, ya que se encontró un p-valor de 0.000. Además, el coeficiente brindado fue de 0.655, lo permitió considerar que el vínculo existente entre la dimensión y la variable fue directo. En consecuencia, se pudo aceptar la

HE1 planteada, donde se puede afirmar que el componente operaciones digitales se relaciona de manera significativa y directa con la gestión administrativa de la entidad.

### Hipótesis específica 2

HE2: Existe correlación positiva entre las metas digitales y la gestión administrativa de una empresa servicios de consultoría de Chiclayo, 2023.

Ho: No existe correlación positiva entre las metas digitales y la gestión administrativa de una empresa servicios de consultoría de Chiclayo, 2023.

**Tabla 16**

*Correlación entre las metas digitales y la gestión administrativa*

			Metas digitales	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Metas digitales	Coeficiente de correlación	1,000	,619**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Gestión administrativa	N	66	66
		Coeficiente de correlación	,619**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	66	66

*Nota.* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Criterio de decisión:** Si el sig. Bilateral (p) < 0.050, se confirma la H1, pero si el sig. Bilateral (p) > 0.050, se rechaza la H1.

Según la tabla, se verificó que existe una conexión significativa, ya que se encontró un p – valor de 0.000. Además, el coeficiente brindado fue de 0.619, lo permitió considerar que el vínculo existente entre la dimensión y la variable fue directo. En consecuencia, se pudo aceptar la HE2 planteada, donde se

puede afirmar que el componente de metas digitales se relaciona de manera significativa y directa con la gestión administrativa realizada.

### Hipótesis específica 3

HE3: Existe correlación positiva entre la sostenibilidad digital y la gestión administrativa de una empresa servicios de consultoría de Chiclayo, 2023.

Ho: No existe correlación positiva entre la sostenibilidad digital y la gestión administrativa de una empresa servicios de consultoría de Chiclayo, 2023.

**Tabla 17**

*Correlación entre la sostenibilidad digital y la gestión administrativa*

			Sostenibilidad digital	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Sostenibilidad digital	Coeficiente de correlación	1,000	,611**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	66	66
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,611**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	66	66

*Nota.* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Criterio de decisión:** Si el sig. Bilateral (p) < 0.050, se confirma la H1, pero si el sig. Bilateral (p) > 0.050, se rechaza la H1.

De acuerdo con la tabla, se confirmó que existe una conexión significativa, ya que se encontró un p – valor de 0.000. Además, el coeficiente brindado fue de 0.611, lo permitió considerar que el vínculo existente entre la dimensión y la variable fue directo. En consecuencia, se pudo aceptar la HE3 planteada, donde se puede afirmar que el componente de sostenibilidad

digital se relaciona de forma significativa y directa con la gestión administrativa ejecutada dentro de la propia entidad.

### Hipótesis general

HG: La transformación digital se correlaciona positivamente con la gestión administrativa de una empresa servicios de consultoría de Chiclayo, 2023.

Ho: La transformación digital no se correlaciona positivamente con la gestión administrativa de una empresa servicios de consultoría de Chiclayo, 2023.

**Tabla 18**

*Correlación entre la transformación y la gestión administrativa*

			Transformación digital	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Transformación digital	Coeficiente de correlación	1,000	,635**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,635**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	66	66

*Nota.* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Criterio de decisión:** Si el sig. Bilateral (p) < 0.050, se confirma la H1, pero si el sig. Bilateral (p) > 0.050, se rechaza la H1.

La tabla de correlación, pudo corroborar que existe una conexión significativa entre las variables, ya que se encontró un p – valor de 0.000. Además, el coeficiente brindado fue de 0.635, lo permitió considerar que el vínculo existente entre las mismas fue directo. En consecuencia, se pudo aceptar la hipótesis general planteada, donde se puede afirmar que la transformación

digital se vincula de forma significativa y directa con la gestión administrativa dentro de la organización.

## CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

La deliberación de los resultados es esencial en toda investigación, particularmente en el análisis de la transformación digital y la gestión administrativa. Esta sección no solo contextualiza y examina los descubrimientos, sino que también los contrasta con estudios anteriores, destacando su importancia. La transformación digital desempeña un papel crucial en las decisiones organizativas y operativas, siendo esencial comprender su correlación con la gestión administrativa para mejorar prácticas, optimizar recursos y asegurar eficacia en los procesos.

Los resultados obtenidos en relación con el primer objetivo específico revelaron una correlación significativa y directa entre las operaciones digitales y la gestión administrativa, respaldada por un p-valor de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.655. Estos hallazgos enfatizan la importancia crítica de la digitalización en el contexto de la gestión empresarial, ya que, si una variable mejora en consecuencia la otra se agiliza, lo que indica que la digitalización desempeña un papel fundamental en la mejora de la eficiencia, la calidad y la capacidad de adaptación de una empresa, lo que la convierte en un elemento crucial para el éxito empresarial en la era digital.

En este sentido los hallazgos previos de Lino y Quimi (2019), refuerzan la idea de que la inversión en tecnología digital es crucial para el crecimiento y la sostenibilidad de las empresas, especialmente en un entorno empresarial cada vez más competitivo, es así como ellos invitan a los administradores de las pymes de Ecuador a dejar una cultura de trabajo empírica y a invertir en tecnología, el cual mejorara sus procesos operacionales internos y ello se verá reflejado en la atención al cliente y aumento de ventas.

En esta investigación al igual que Lino y Quimi (2019) resaltamos que la falta de inversión en tecnología puede obstaculizar el progreso de una empresa al dificultar la optimización de procesos y la mejora de la eficiencia operativa y en consecuencia afectar, a lo que implica operaciones digitales es decir a la falta de **precisión del pronóstico**, como se viene viendo en la empresa con procesos que llevan a errores y retrabajos si bien hay inversión en tecnología pero estas aún tiene dificultades para ser de uso práctico ya que se paran trabando o no cargan con facilidad, lo que resulta en **costos adicionales** y pérdida de tiempo por las inconsistencias y retrasos que generan devoluciones. De manera similar, la falta de **frecuencia de servicio** en la actualización de sistemas y la incapacidad de cumplir con los **plazos de entrega provocando frustración y sobrecarga de labores** digitales que afectan negativamente la capacidad de la empresa para satisfacer las demandas del mercado y mantener su competitividad.

Por consiguiente, los resultados para el primer objetivo resaltan la importancia de considerar la inversión en la digitalización de procesos como una estrategia empresarial fundamental. La resistencia al cambio y la falta de interés en la tecnología pueden poner en riesgo el futuro de las empresas, ya que la digitalización eficaz se ha vuelto cada vez más crucial para la eficiencia, la competitividad y el éxito a largo plazo en el mercado actual.

Estos hallazgos coinciden con los de Diaz (2022), quien encontró una relación significativa ( $p = 0.000$  y  $r = 0.670$ ) entre las variables en estudio, respaldando la idea de que las acciones de transformación digital deben estar orientadas hacia la eficacia en la gestión administrativa. Este proceso posibilita la reorganización de los métodos y estrategias laborales (**precisión del pronóstico**), lo que se traduce en

una mayor calidad de servicio (**frecuencia de servicio**), **reducción de costos** procesales y una mejor adaptación a los cambios tecnológicos, beneficiando la relación con los clientes al mejorar los **plazos de entrega**. Además, resaltó que una implementación deficiente de la transformación digital provoca retrasos en todas las fases operativas de la empresa. Esta perspectiva coincide con los hallazgos del presente estudio al enfatizar la importancia de las operaciones digital adecuada para mejorar la organización de los procesos y optimizar la gestión administrativa.

En el marco del segundo objetivo específico, que consistió en explorar la correlación entre las metas digitales y la gestión administrativa, se observó un p-valor de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.619, lo que confirma una relación significativa y directa entre estos aspectos. Esto indica que la falta de claridad en la preparación digital, la mejora de los canales digitales y la adaptación a los cambios en el sector afectan negativamente la eficacia de la gestión administrativa, comprometiendo tanto la dirección estratégica como el rendimiento organizacional.

Esta implicancia se ve reflejada en la investigación de Bustillos (2020) donde La implementación de servicios digitales en el área de recursos humanos en el GRUPO ASC marcó un hito en la optimización de procesos dentro de la empresa. En este contexto, la aplicación de metas digitales jugó un papel fundamental. En primer lugar, la **preparación digital** permitió al personal de recursos humanos adaptarse y aprovechar al máximo las herramientas y sistemas tecnológicos disponibles. Esto facilitó la transición hacia procesos más eficientes y ágiles, al tiempo que fomentaba la actualización constante de habilidades digitales en el equipo.

Además, la **mejora de canales digitales** ofreció una plataforma robusta y accesible para la interacción entre el equipo de recursos humanos y tanto el cliente interno como el externo. La disponibilidad de información en tiempo real y la facilidad de acceso desde cualquier lugar y dispositivo con conexión a internet agilizó los procesos de selección de personal y mejoró la comunicación entre todas las partes involucradas.

Por último, la adaptación **a cambios digitales en** el sector fue clave para mantenerse al día con las tendencias y las mejores prácticas en la gestión de recursos humanos. La capacidad de la empresa para adoptar nuevas tecnologías y aprovechar las oportunidades que ofrecen contribuyó significativamente a su capacidad para competir en un entorno empresarial cada vez más digitalizado.

En resumen, la implementación de metas digitales en el área de recursos humanos no solo permitió mejorar los procesos internos de la empresa, sino que también fortaleció su capacidad para atraer, evaluar y gestionar el talento humano de manera más eficiente y efectiva, lo que se tradujo en beneficios tangibles tanto para la empresa como para sus empleados y clientes.

Esto es similar a lo hallado, por García et al. (2022) Los resultados muestran que, aunque los trabajadores consideran tener una formación adecuada para la digitalización, aún carecen de ciertas competencias necesarias, como el diseño de multimedia o el uso de la nube. Esta falta de habilidades digitales puede impactar directamente en la eficiencia y efectividad de la gestión administrativa, ya que limita la capacidad de los empleados para aprovechar plenamente las herramientas digitales en sus tareas diarias.

Además, se observa que las empresas priorizan la dotación tecnológica y la protección de datos sobre la **formación en competencias** digitales para sus trabajadores. Esta priorización podría influir en la **mejora de los canales** digital de la organización, ya que una infraestructura tecnológica adecuada es fundamental para mantener operaciones eficientes y seguras. Sin embargo, la falta de formación en competencias digitales podría obstaculizar la maximización del potencial de esta infraestructura y afectar la gestión administrativa en términos de productividad y rendimiento.

Asimismo, se resalta que las empresas proporcionan más tecnología para la gestión a los empleados que al equipo directivo, lo que podría reflejar una brecha en la capacitación digital entre diferentes niveles jerárquicos y una no completa adaptación a los **cambios digitales**. Esta disparidad en el acceso y uso de la tecnología también puede influir en la eficacia de la gestión administrativa, ya que los líderes y gerentes necesitan estar equipados con las herramientas digitales adecuadas para tomar decisiones informadas y estratégicas.

En resumen, estos hallazgos subrayan la importancia de abordar la correlación entre la meta digitales y la gestión administrativa, destacando la necesidad de proporcionar una formación integral en competencias digitales para todos los niveles de la organización y de garantizar una infraestructura tecnológica de calidad para respaldar las operaciones eficientes y efectivas.

En ambos casos los resultados indican un apogeo en la digitalización con una alta eficiencia administrativa, respaldada por procesos más fluidos en comparación con métodos tradicionales, conllevando a mencionar, que fue que la transformación

digital se conecta de manera formidable con la gestión administrativa, ofreciendo ventajas estratégicas a través de herramientas tecnológicas.

En relación al tercer objetivo específico, que consistió en examinar la correlación entre la sostenibilidad digital y la gestión administrativa, se identificó un p-valor de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.611, lo que indica una conexión directa y significativa entre ambas variables. Estos hallazgos sugieren que la carencia de confiabilidad, flexibilidad y actualización en el sistema de información compromete la estabilidad operativa de la organización. Esto se traduce en la generación de vulnerabilidades y en la limitación de la capacidad de adaptación a los cambios tecnológicos y organizativos en el entorno empresarial.

Tal como lo explica el estudio realizado por Aguirre et al. (2021), que demuestra la relación entre el desarrollo de la Transformación Digital en la Inclusión Financiera con el desempeño organizacional, el cual se alinea estrechamente con la sostenibilidad digital: al plantear una **reforma en sistema de información**, que surge producto de la incorporación de plataformas digitales y asistencia remota que permite a las microfinancieras mantener relaciones estrechas con sus clientes, incluso en áreas geográficas sin cobertura física. Mejorando los canales digitales esto contribuye a cerrar la brecha en la inclusión financiera al facilitar el acceso a servicios financieros esenciales de manera más conveniente y eficiente. Por ende, adaptarse a los cambios digitales permitiendo mejorar la captación de depósitos y la colocación de microcréditos al ofrecer operaciones más ágiles y accesibles a través de canales digitales reflejando **la confiabilidad y flexibilidad**. Esto no solo beneficia a las instituciones financieras al aumentar su alcance y eficiencia

operativa, sino que también mejora la experiencia del cliente al brindarles acceso a servicios financieros de manera más conveniente y adaptada a sus necesidades.

Así mismo El estudio de Morris (2020) resalta la falta de **planificación (confiabilidad y flexibilidad)** en la preparación para la revolución digital en diversas organizaciones (**reforma en el sistema de información**), lo cual tiene importantes implicaciones en términos de sostenibilidad digital.

Una de las causas principales identificadas es la falta de promoción del aprendizaje entre los empleados en relación con las nuevas tecnologías. Esta carencia de capacitación y desarrollo de habilidades digitales puede generar dificultades en la adaptación a las nuevas herramientas tecnológicas, y por tanto afectar la capacidad de brindar servicios de calidad para satisfacer a los clientes mediante entornos digitales (**confiabilidad y flexibilidad**) afectando tanto a la productividad de los trabajadores como a su bienestar. La falta de preparación adecuada puede conducir a una sensación de inseguridad y estrés, así como a una disminución de la eficiencia laboral y un aumento de errores debido a la falta de familiaridad con las nuevas tecnologías.

Además, la falta de **reforma en los sistemas de información** también afecta la sostenibilidad digital el autor lo plantea cuando indica “*En esta investigación se evidencia que no es suficiente el éxito en la implantación tecnológica, son necesarias innovación en TI y rediseño de procesos cambiando estructuras organizativas*” Morris (2020). Cuando los sistemas existentes no pueden adaptarse eficazmente a las demandas de la transformación digital, la estabilidad operativa se ve comprometida. Esto puede resultar en una disminución de la eficiencia y efectividad de las operaciones comerciales, así como en un aumento de los costos

operativos debido a la necesidad de mantener sistemas obsoletos o implementar soluciones temporales.

En resumen, la falta de confiabilidad, flexibilidad y reformar el sistema de información para la transformación digital tiene consecuencias negativas para los trabajadores y los propietarios de las empresas, afectando tanto el rendimiento como la sostenibilidad digital. Es esencial promover el aprendizaje continuo y la capacitación en habilidades digitales, así como implementar reformas efectivas en los sistemas de información para garantizar una transición exitosa hacia la era digital y asegurar la sostenibilidad a largo plazo de las organizaciones y esto se logra si existe un plan de acción, procesos organizados con una estructura de funciones por ende el control para determinar mejoras a futuro y la motivación por parte de la dirección así como la inversión

Finalmente, en relación al objetivo general. Determinar la correlación entre la transformación digital y la gestión administrativa, se encontró un p-valor de 0.000 y un coeficiente de 0.635, lo que confirma que las deficiencias en operaciones digitales, metas digitales poco claras y falta de sostenibilidad digital tienen un impacto negativo en la eficiencia de la gestión administrativa que incluye el proceso de la administración (planificar, organizar, dirigir y controlar) lo que resulta en una baja efectividad de la gestión organizacional.

Al comparar los resultados con los de Rodríguez y Hurtado (2021), se encontramos similitudes con las características que impulsa la transformación digital, que viene haciendo dentro de la gestión administrativa la cultura organizacional pues esta genera el compromiso con la estrategia, la visión y liderazgo, la comunicación y la gestión del cambio, los cuales pueden generar un impacto en la eficiencia de la

gestión administrativa ya que estos son los que planifican organizan direccionan y controlan que los procesos mapeados o estrategias de crecimiento se cumplan. Por ejemplo, si los líderes no están comprometidos con la estrategia de digitalización o si no comunican claramente los objetivos y beneficios de la transformación digital, es menos probable que los empleados adopten nuevas tecnologías o cambien sus formas de trabajar por tanto si la organizacional fomenta la innovación y la colaboración, los empleados están más dispuestos a adoptar nuevas tecnologías y a trabajar juntos para optimizar los procesos.

De esta forma la cultura organizacional (descrita como motivante de transformación digital) influye en la transformación digitales y en la eficiencia de la gestión administrativa al afectar la disposición de los empleados para adoptar nuevas tecnologías, en este estudio se verifico que la capacidad de los líderes para dirigir el cambio y la colaboración entre los miembros del equipo no es eficiente si bien buscan innovación en los procesos no son capaces de generar un plan de acción como mejorar o reformar los sistemas de información los cuales hasta el momento vienen siendo deficientes y generando retrasos, así también preparar a su recurso humano para las nueva tecnología como los medios digitales. Una cultura organizacional que fomente la innovación, la colaboración y el compromiso con la estrategia puede contribuir a una transformación digital exitosa y a una gestión administrativa más eficiente.

Esta idea es reforzada por Mendoza (2018) quien señala que un porcentaje significativo de empleados calificó negativamente la transformación digital utilizada, atribuyendo esta percepción a la falta de recursos tecnológicos y a la escasa capacitación o desconocimiento.

Los resultados obtenidos muestran una correlación positiva muy significativa entre la gestión administrativa y la innovación en las empresas comerciales de Manta, Ecuador. Esta correlación refuerza la idea de que una gestión administrativa efectiva es fundamental para promover y facilitar la innovación en todos los aspectos de la empresa.

En este contexto, es importante destacar que una gestión administrativa adecuada no solo implica la implementación de prácticas eficientes en la organización y dirección de los recursos, sino también la adopción de tecnologías adecuadas que faciliten las operaciones, metas y sostenibilidad digital para que los procesos administrativos sean eficientes y se promuevan la innovación. La transformación digital emerge como un componente clave de esta gestión administrativa, ya que puede mejorar la eficiencia, la comunicación interna, la toma de decisiones y la capacidad de adaptación de la empresa a los cambios del entorno.

La perspectiva presentada por Mendoza (2018) sobre la importancia de una adecuada transformación digital para mejorar el manejo administrativo se alinea perfectamente con los hallazgos de este estudio. Ambos resaltamos la necesidad de integrar la transformación digital en la gestión administrativa como una estrategia para optimizar los procesos y promover la innovación en las empresas comerciales.

La convergencia entre los estudios radica en la importancia de una transformación digital efectiva para mejorar la gestión administrativa y organizacional. Las discrepancias pueden atribuirse a factores como la percepción negativa de los empleados en el caso de Mendoza (2018) y la orientación productiva y efectiva de las acciones administrativas en el caso de Diaz (2022). Estas diferencias resaltan

la diversidad de factores que pueden influir en la relación entre la transformación digital y la gestión administrativa.

## CAPITULO VI. PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA

Según el análisis realizado a la empresa de consultoría ubicada en la ciudad de Chiclayo, donde se percibió una inadecua implementación de trasformación digital, así como, una inadecuada gestión administrativa, se presenta una propuesta compuesta por acciones y estrategias que dicha empresa debe implementar para llevar a cabo una transformación digital eficaz en base a las buenas prácticas en gestión administrativa. Esta propuesta está enfocada en mejorar las deficiencias identificadas en el análisis y en la mejora proactiva de la estrategia empresarial actual de la empresa.

### 6.1. PROPUESTA DE MEJORA MEDIANTE LA RUTA DE LA TRANSFORMACION DIGITAL

La transformación digital implica un cambio de toda la cadena de valor del negocio, afectando por tal a las personas: clientes, empleados y partes interesadas. Es proceso que no se centra solo en la tecnología sino en el recurso humano que utilizará dicha tecnología. Por eso, las grandes dificultades son la **cultura de las empresas** y de **la resistencia al cambio** es por esto, que las empresas deben capacitar a las personas para cambiar su manera de pensar respecto a estas, la motivación e incentivación de estos es fundamental por tanto debe existir una adecuada preparación técnica y de actitud para una revolución de estas dimensiones (Bueno & Ferreira, 2017).

### 6.2. PROPUESTA DE SOLUCION MEDIANTE UN PLAN DE MEJORA

Al demostrar una relación entre la trasformación digital y la gestión administrativa podemos deducir que la mejora de la gestión administrativa (planeación, organización, dirección y control) enfocada en una visión de trasformación digital

mejora el contexto de ambas variables, con este resultado planteamos la propuesta de plan de mejora para la empresa de consultoría de servicio de la ciudad de Chiclayo, que a continuación detallo:

### **6.2.1. Realizar planeamiento**

Como se sabes es la primera función administrativa, consiste en definir las metas, trazar los objetivos, establecer los recursos y las actividades que se desarrollarán en un periodo de tiempo determinado. según los resultados de esta investigación deben de estar alineados con el componente de transformación digital METAS DIGITALES, por tanto, se debe definir:

#### **LAS METAS**

Es decir, definir el resultado que se quiere lograr a largo plazo con la transformación digital, un ejemplo de meta puede ser:

- Crear una cultura de trabajo de innovación
- Aumentar el conocimiento de marca a nivel internacional. (Sordo, 2023).

#### **LOS OBJETIVOS**

las acciones específicas y medibles que cada empleado debe llevar a cabo para lograr la meta general bajo los criterios de SMART.

En referencia al ejemplo puede ser:

- Realizar reuniones cada fin de mes con el fin de que bajo diseño de lluvia de ideas se pueda generar innovación en los procesos de trabajo.
- aumentar los fans de Facebook de habla inglesa en un 5% (Sordo, 2023)

por tanto, se debe:

- Definir los objetivos específicos de la transformación digital de acuerdo a cada meta planteada.
- Estructurar la Misión y Visión orientado hacia la transformación digital

Así mismo, se debe considerar el entorno conocido con el acrónimo VUCA que engloba los conceptos de:

**Volatilidad:** Entorno inestable con cambios constantes

**Incertidumbre (Uncertainty):** incapacidad para predecir las causas y efecto de los cambios

**Complejidad:** Escenarios que hacen complejo la toma de decisiones y generan riesgo en ello.

**Ambigüedad:** Escenarios donde los acontecimientos o tendencias puede resultar contradictorio (castillo, 2021).

## **ESTRATEGIAS**

Dentro de las estrategias a considerar debemos tener en cuenta los subdimensiones que nos menciona la dimensión METAS DIGITALES, por tanto, las estrategias aplicar serian:

- **Garantizar la preparación digital:**

En esta dimensión seguiremos lo indica Raga, 2022 quien expone que una estrategia para garantizar el éxito de la implementación de transformación digital y con ella el uso adecuado de las herramientas digitales es **presentar las herramientas digitales como un proyecto y dividir a los recursos humanos en equipos con el fin de asegurar que todo el personal trabaje y permanezcan sincronizados.**

Así mismo, se sugiere seguir lo expuesto por la empresa Edigits, 2021, por tanto, crear **un cronograma de implementación para garantizar la preparación digital**

#### **Pasos para crear un cronograma efectivo**

1. **fase de planificación:** En esta etapa se debe identificar las tareas y actividades (Corel de la empresa) fundamentales de la organización.
2. **Secuenciar las actividades:** Al igual que la primera se debe averiguar qué actividad depende de otra y organizarla por secuencia.

El fin de estas dos primeras etapas es establecer que procesos tareas o secuencias se han actualizado y digitalizado e identificar que se necesita del personal actual, con el fin de establecer que tipo de capacitación se le debería brindar, según, la actualización de su puesto de trabajo, ya que, la tecnología puede reducir procesos operativos y simplificarlos, generando una reestructuración laboral, de ahí que, podemos tener en cuenta lo mencionado por Cofide, 2020 quien clasifica la capacitación de la siguiente manera: Capacitación para el trabajo (desarrolla conocimientos, habilidades, destrezas), capacitación promocional(se le brinda conocimientos al empleado con el fin de asenderlo y que pueda hacer uso efectivo de sus habilidades en el nuevo puesto de trabajo), capacitación vivencial (se aparta de lo teórico y se enfoca en lo experimental), capacitación conductual (va dirigido a las cabezas de equipo para que puedan dirigir personas ), según esta clasificación identificar cual es necesario.

3. **Asignar responsabilidades:** Se debe asegurar que cada tarea o secuencia tenga un responsable, con el fin, de que gerencia pueda escuchar sugerencia de todos sus colaboradores, por medio de sus líderes con ello, programar reuniones, encuestas, comentarios al grupo, otros

Así mismo, se incentiva a que use como estrategia y ahorro de costo dentro de la capacitación lo siguiente:

- Desarrollar el mecanismo formador de formadores al interior de la empresa. Es decir, un colaborador puede llevar un curso de sistemas digitales con la certificación obtenida, entrene a cierto grupo de la organización y así alinee al personal frente a las mejores prácticas de la gestión de servicios de TI.

4. **Establecer hitos y fechas límite:** Es importante establecer los puntos clave que servirán como indicador de progreso, es decir, los KPI, para conocer si está siendo efectiva la capacitación dentro de cada área laboral, así también, asignar fechas límites y flexibles para el aprendizaje, esto para medir el presupuesto y su efectividad.

5. **Comunicar el cronograma:** Una vez terminado el cronograma debe ser accesible para todos los miembros de la organización, pues esto fomentara la participación activa dentro de la organización, si es necesario se llegará a actualizar, modificar alguno de sus componentes, así también generara el sentimiento de compromiso al tomar en cuenta la inversión que

la empresa está realizando y esfuerzase por lograr las metas de la capacitación.

6. **Actualizar según sea necesario:** este punto es muy importante pues la preparación digital debe ser continuo, y se debe ir actualizando con formar se presenten desafíos o cambios en el proyecto, así también, según el feedback que el empleado pueda ir indicando y la nueva actualización de la industria donde opera la empresa.

➤ **Mejora de los canales digitales:**

Para comenzar con esta estrategia, hay que tener en cuenta que la empresa de servicio de consultoría, tiene como principales redes de contacto y atención al cliente, las redes sociales, como: Facebook, Instagram, whatsapp, página web propia, correos corporativos, los cuales, manejan respuesta automatizadas al inicio, pero de ahí, la interacción es del personal encargado de atención, en base a este contexto se plantea realizar la estrategia de AIVO, 2021 quien menciona lo siguientes para mejorar los canales de servicios:

1. **Esuchar al cliente:** dentro de esta estrategia podriamos mencionar realizar un mapa de empatia para conocer al cliente ¿Qué piensa y sinete , que oye, que ve, que dice y hace ,esto traera consigo crear valor en la atencion virtual que esta recibiendo el cliente,ya que, la nueva atencion al cliente seria basado en sus dolores y satisfacciones.
2. **Pensar con estrategia y priorizar el contenido critico**

Lo que se debe busca es descubrir cuales son los aspectos en el que el cliente, califica como una mala experiencia dentro de su atención y las areas que la involucra, su identificacion se puede realizar mediante encuestas de satisfacción, entrevistas al cliente,el objetivo es, identificar en las respuestas aquellas preguntas de la encuesta o entrevista que reflejen las areas criticas y el proceso a mejorar.

Hay que tener en cuenta que el grupo de estudio para la usabilidad de la pagina web o red social o el canal de atención puede ser una sola persona o grupo pequeño de clientes (Solano et al, 2023).

### **3. Adecua las respuestas a la necesidad de tu cliente objetivo**

Definiendo el publico objetivo, al cual, se le brinda el servicio se puedes crear atenciones personalizadas, según margen de edad, estilos de vida, nivel economico, y otros aspectos claves que se haya identificado, modificando la estrategia comercial, ubicando el servicio donde se encuentre el cliente y dandole promociones según sus gustos y preferencias.

### **4. Repetir repetir repetir**

El mejorar la experiencia de los clientes es un proceso continuo, por tanto, es importante estar constantemente realizando y analizando las calificación de la encuesta del cliente y entrevistas, para detectar si hubo cambios, asi, perfeccionar la experiencia de atención, tambien, para ir adaptando el proceso que funciona y descartar el que no, aca

hay que considerar como se había mencionado antes que estamos en un ambiente VUCA.

### ➤ **Verificar los cambios digitales**

Es un proceso complejo que implica múltiples acciones y está relacionado con la investigación del mercado en la era digital, en consecuencia, nos guiaremos de la investigación realizada por (Solano et al, 2023). Entre las gestiones a realizar mencionamos:

#### **Feedback y Encuestas**

- **Feedback del Cliente:** Si bien se ha planteado generar encuestas y entrevistas para mejorar los canales digitales, y analizar el proceso de atención que tiene la empresa, también, pueden formularse para obtener la perspectiva del cliente sobre los cambios digitales o nueva tecnología que este empleado y que están afectando su vida diaria, ideando como empresa una estrategia para acoplarse a sus nuevos intereses en la digitalización.
- **Encuestas Internas:** No hay que olvidar al cliente interno, ya que, él está usando la tecnología implementada y vivenciando la transformación digital, por tanto, se debe recoger sus opiniones sobre la efectividad de las nuevas herramientas y procesos digitales con el fin de buscar nuevas tecnologías y así cumplir con verificar los cambios y sus implicancias

Para este tipo de investigaciones se puede usar herramientas en línea como: Suverymonkey, Google forms, las cuales, permiten crear

encuestas y enviarlo por medio link haciendo la investigación más práctica.

### **Análisis de Datos y Analítica**

Monitorización Continua: es importante para verificar los cambios y las necesidades de cambio hacer uso de las herramientas de análisis de datos para monitorear el rendimiento en tiempo real y hacer ajustes según sea necesario de acuerdo al escenario, Por ejemplo:

Para medir los cambios en la página web y detectar sus deficiencias se podría hacer uso de herramientas como WebSite-Watcher, verisionista, visualping , wachete, y otros, (Supermonitoring, 2021) el fin es anticiparse a las tendencias digitales

Para medir los cambios en las redes sociales puede usar: Mentionlytics, Reputology, Fedica, Reddit Keyword Monitor Pro, otros con el fin de identificar la presencia de marca así como verificar la presencia de marca del competidor (Cooper, 2024)

- Dashboards y Reportes: Creación de dashboards personalizados que muestren KPIs clave y métricas importantes para la toma de decisiones.

### **Benchmarking**

- Comparación con la Industria: Comparar los avances y resultados con otras empresas del sector es importante para poder identificar las áreas de mejora y que necesite para poder

sobrepasarlo, esto lo podría realizar con las herramientas ya antes mencionadas en análisis de datos.

- **Mejores Prácticas:** hay que investigar la industrias no solo a nivel nacional sino internacional ya que ellos están más adelantados con el fin de adoptar y adaptar mejores prácticas para la transformación digital.

Dentro de este aspecto hay dos modalidades de investigación: los paneles de investigación y las comunicades de investigación, la primera proporciona datos cuantitativos medibles y el segundo fomenta datos cualitativos por medio de la observación y análisis de interacciones, así si la empresa quisiera lanzar un nuevo servicio con la primera podría obtener datos sobre uso, frecuencia y contexto de uso y con la segunda una visión sobre sus experiencias percepciones personales. (Esqueda et al, 2020)

Así también, como una estrategia se podría usar el análisis de blogs o redes sociales donde cliente coloca elogios quejas de empresa y sus servicios

### **Evaluación de Competencias y Capacitación**

- **Evaluación de Competencias:** es importante que periódicamente ya sea semestral se genere una evaluación de las competencias digitales del personal para asegurarse de que están equipados para utilizar las nuevas tecnologías de manera efectiva, si es el caso analizar que capacitación es necesaria.

- Programas de Capacitación: Implementar programas de capacitación continua para actualizar las habilidades del personal en tecnologías emergentes y nuevas herramientas.

### **Estudios de Caso y Pruebas Piloto**

- Estudios de Caso: hay que documentar estudios de caso exitosos dentro de la empresa para que sirva de modelo y guía para otros empleados, así como, para evaluar el impacto de la transformación digital.
- Pruebas Piloto: Implementar proyectos piloto antes de un despliegue a gran escala para evaluar la efectividad de nuevas tecnologías y procesos, ayudara a gestionar muy bien y verificar los cambios digitales

### **Auditorías y Revisiones Periódicas**

- Auditorías Internas: El fin es asegurar que las nuevas tecnologías y procesos están siendo utilizados de manera efectiva se pueden basar en los KPI ya antes establecidos para verificar el rendimiento.
- Auditorías Externas: Se puede contratar auditores externos para evaluar de manera objetiva la implementación y efectividad de la transformación digital.

### **Consultoría y Asesoramiento Externo**

- Contratación de Consultores: Contratar consultores especializados en transformación digital para proporcionar una perspectiva externa y recomendaciones estratégicas

- **Evaluaciones de Madurez Digital:** Realizar evaluaciones de madurez digital para identificar el estado actual y las áreas que requieren atención.

Implementar estas estrategias de manera sistemática y regular puede proporcionar una visión clara de los avances y áreas de mejora en la transformación digital de una empresa de consultoría.

### **6.2.2. Elaborar su organización**

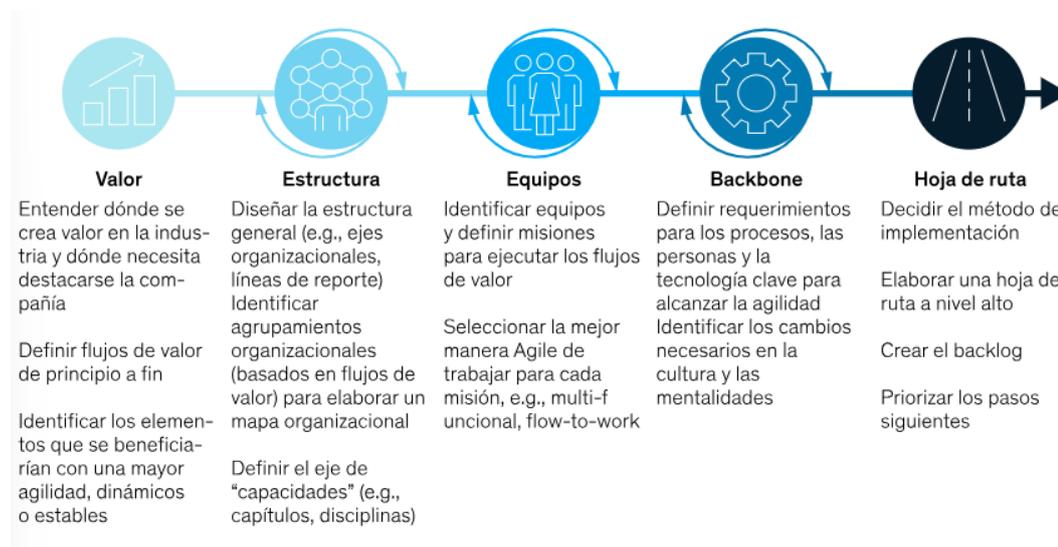
En este apartado debemos tener en cuenta el concepto de la dimensión OPERACIONES DIGITALES, por tanto, la empresa debe considerar dentro de su estructura organizativa herramientas tecnológicas que le permitan establecer precisión del pronóstico, frecuencia de servicio, reducción de pérdidas y plazo de entrega, sin embargo, para poder hablar de herramientas tecnológicas debemos de comenzar con la estructura organizativa que debe emplear frente a la transformación digital, se recomienda:

#### **Elaborar una estructura ágil de transformación digital**

Su modelo debe girar alrededor del consumidor **creación de valor** para él, así también, debe existir un **mapeo de procesos, modelo canva, gestión de conocimiento y cadena de valor**, así como, la participación y creación de una red de equipos que operen en ciclos de aprendizaje y decisiones, se debe comunicar el propósito en común brindarles fuente de información para que los equipos tomen decisiones para combinar velocidad con adaptabilidad.

**Figura 12**

*Proceso interactivo para derivar el modelo operativo ágil*

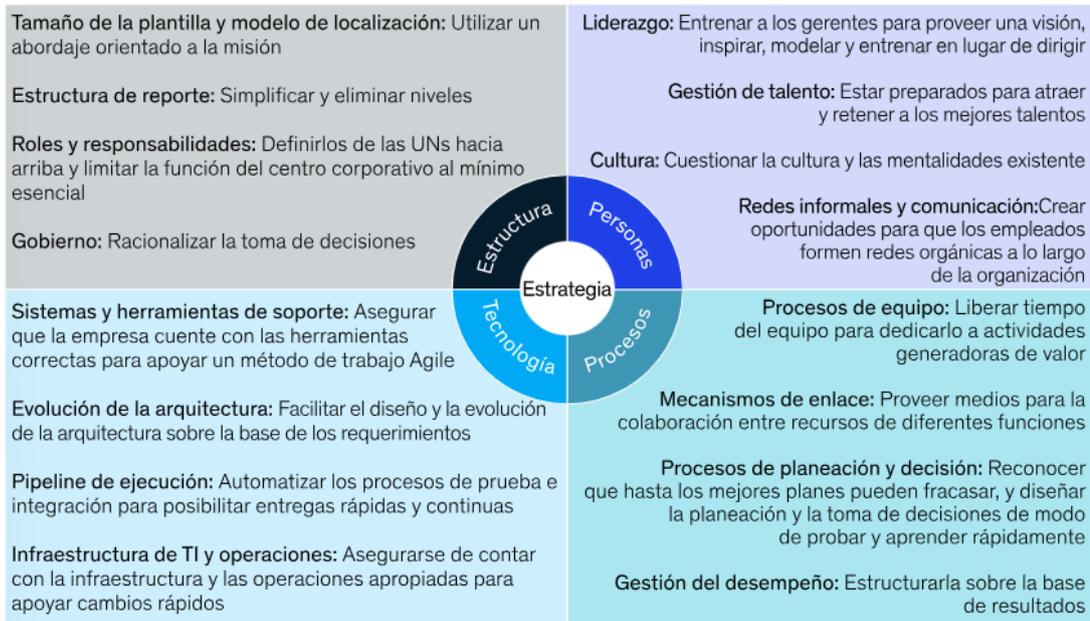


*Nota.* De "El camino hacia una organización ágil", de McKinsey & Company (10 de mayo 2019). <https://www.mckinsey.com/capabilities/people-and-organizational-performance/our-insights/the-journey-to-an-agile-organization/es-cl#/>

Cabe resaltar que la estructura a crear no se debe considerar como estructura jerárquica en base a un organigrama y funciones si un todo integral que abarca personas procesos estrategias estructura y tecnología

### Figura 13

*Una transformación integral abarca todas las facetas de la organización: personas procesos estrategias estructura y tecnología*



*Nota.* De "El camino hacia una organización ágil", de Mckinsey & Company (10 de mayo 2019). <https://www.mckinsey.com/capabilities/people-and-organizational-performance/our-insights/the-journey-to-an-agile-organization/es-cl#/>

Asimismo, se debe encontrar las herramientas digitales que mejoren el trabajo colaborativo de la organización que vendrían estar relacionado con los conceptos precisión del pronóstico, frecuencia de servicio, reducción de pérdidas y plazo de entrega, ya que, en la empresa de estudio el empleado califica estas cualidad de la transformación digital como inadecuadas dentro de la empresa, para tal se debe hacer una exhaustiva revisión de las herramientas tecnológicas con las que actualmente la empresa cuentas y están generando la presencia de retrasos, falta de información, y fallos en la entrega del servicio; se puede revisar la pagina 16 para indagar sobre algunas tecnologías digitales emergentes

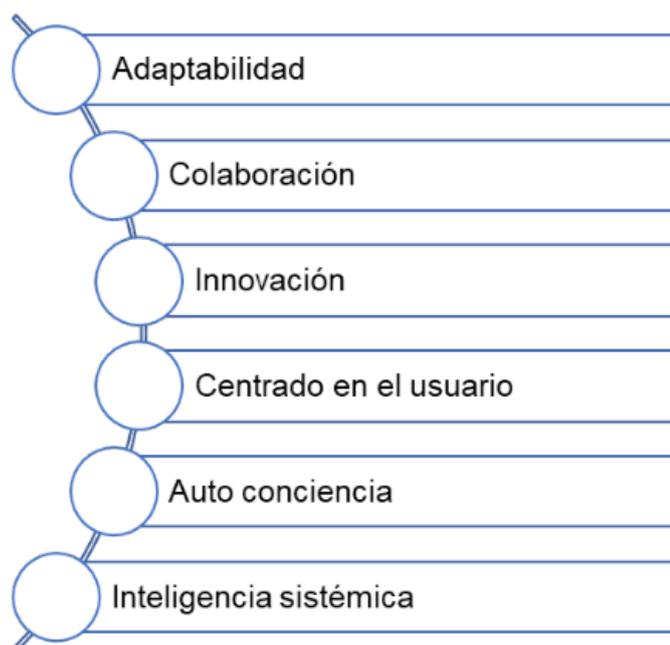
### 6.2.3. Elaborar su dirección

#### Elegir el estilo de liderazgo

El liderazgo al ser un elemento de conexión y movilización de las personas, juega un papel clave para la evolución de la estrategia de transformación digital (Perez, 2018). Por ello que elegir el estilo de liderazgo es crucial para el éxito de la misma, por los resultados encontrados dentro de la investigación realizada se recomienda elegir un estilo de liderazgo **participativo y transformacional** , puesto que ambos estilos buscan es estimular el intereses colectivo frente a los intereses particulares e involucrar todos los niveles desde el ejecutivo hasta el operativo, así el directivo diseña implementa y ejecuta el proceso de cambio con el compromiso de toda la organización (Alvarez L. , 2023), dentro de las competencias del liderazgo digital se muestra el siguiente grafico a considerar

#### Figura 14

*Competencias de liderazgo digital*



*Nota.* Se presenta las competencias necesarias para el líder digital. Tomado de Montero Guerra, (2021). El impacto de la transformación digital en la gestión del talento. Tesis Doctoral de la Universidad Complutense de Madrid.

### **Trabajar en la Cultura organizacional**

La cultura organizacional está relacionada con la ideología, las actitudes, hábitos, creencias y comportamiento del grupo humano que conforma la empresa (Muñoz et al., 2019, p. 445).

En la organización se debe establecer según las definiciones que indica Rodríguez (2019), es decir establecer las **políticas, normas, procedimientos (gestión de conocimiento) y valores** que permitan orientar la conducta de los integrantes de la empresa, así como factores **motivantes y sistemas de comunicación** para el logro del objetivo en este caso los planteados y propuestos en la primera fase del plan de mejora que es la planeación.

### **Generar Gestión del cambio**

Dentro de este aspecto se recomienda aplicar el modelo de gestión al cambio **ADKAR**, el cual, está diseñado para acompañar a los empleados de la organización de manera individual durante el proceso de cambio, por tanto, es un enfoque individual, con una estructura clara y una medición objetiva, las fases que la conforma son las siguientes, según lo que expone (Gonzales, 2023):

**CONCIENCIA** : es la fase donde las cabezas de los equipos deben generar **la toma de conciencia de la necesidad del cambiando**, para su logro, hay que mantener informado al trabajos sobre la situación de la empresa que conozcan factores externos como : las alteraciones en el mercado, críticas provenientes de otras personas y otros; así también generar

retroalimentación de sus funciones que sean consciente del bajo rendimiento, de las carencias y la necesidad de superación, con el fin de que busquen **el cambio y se pregunten cómo resolver esos problemas**

**DESEO:** En esta etapa la organización debe **promover mediante motivantes (incentivos) el deseo de experimentar el cambio**, de ahí que, no solo basta reconocer la necesidad del cambio sino encontrar **motivantes o incentivos** para que el grupo humano tome el riesgo de implementar el cambio en sus labores diarias.

**CONOCIMIENTO:** Para disminuir los efectos que trae consigo el cambio, la empresa debe de **formar, actualizar, capacitar y dotar de conocimiento al trabajador para el uso de las herramientas**, así como también, **enseñarles a desempeñar en su puesto de manera efectiva**, para ello deben ofrecerles canales de comunicación, mentoría y acceso a la información.

**HABILIDAD:** dentro de la transformación al cambio el personal será capaz de **adquirir nuevas habilidad, creencias y valores. la cuales, para asegurar su permanencia deben ser integradas en la práctica diaria, generado hábitos**, en efecto, la empresa debe ser capaz de aportar herramientas plataformas e insumos para seguir afinando el camino al cambio.

**REFORZAMIENTO:** esta es la última fase del modelo ADKAR, hasta acá ya se ha implementaron nuevas habilidades, hábitos, creencias entre los colaboradores, por tanto, para su perduración, es **necesario reitera la importancia y beneficios acá también es vital que se resuelva las diferencias provocadas por el cambio, y que se refuercen los incentivos**

**como motivantes**, posterior continuar con el monitoreo y evaluación de los colaboradores a fin de llegar más allá.

### **Generar una Gestión del conocimiento**

Una de las desventajas que se presentada dentro de trabajo remoto es la limitación de interacción entre empleados y la cultura de le empresa una videoconferencia no es lo mismo que el equipo de trabajo se reúna en persona es por ello que la dirección debe priorizar y centrar su atención en la creación de un servidor que les permita filtrar de manera ágil y fácil la información que le permita trabajar con información exclusiva para grupos individuales como para integral de la empresa . (De la cruz, 2022).

#### **6.2.4. Elaborar su control**

En este apartado debemos tener en cuenta por los resultados recabados en la investigación la definición de la dimensión **SOSTENIBILIDAD DIGITAL** que a su vez incluye **confiabilidad y flexibilidad**, el cual ha sido evaluado por sus empleados de forma inadecuada, por tanto, la empresa debe garantizar la **seguridad informática** en la organización teniendo en consideración el presupuesto, con el fin, de mantener la privacidad y seguridad de los datos del cliente como de la propia entidad, sin afectar la estabilidad económica de la empresa

Así mismo, tiene que analizar **cuáles serán los sistemas de información que debe reformar(actualización o retiro)**, para cual, la decisión **debe basarlo en el proceso de control y seguimiento** que ha de hacer a cada sistema operativo basado en KPI donde, por ejemplo, un indicador puede ser el tiempo de atención al cliente, disponibilidad del servicio entre otros; para reforzar esta idea hago alusión a lo que indica Castellanos &

Velasquez (2018) la mayoría de iniciativas asociadas a transformación digital, se centran en la adquisición de tecnología y no en las necesidades reales de los clientes y del negocio, razón por lo cual, las compañías no ven los resultados de forma tangible, es decir, el incremento en los ingresos, en el margen de rentabilidad, la valoración del mercado y todos los factores relacionados con la misión del negocio.

Otro aspecto importante a resaltar dentro de esta sección es mencionar que después de esta reforma se debe generar **retroalimentación o Feedback** con ello se puede proponer áreas de gestión del riesgo, evaluar fallas que se vienen presentando con los sistemas para evaluar soluciones con los proveedores, se puede generar un plan de capacitación en aquello que se detecte que se esté fallando, evaluar adquisiciones (Castellanos & Velasquez, 2018). Así mismo ir a lineado a la gestión del conocimiento para generar un listado de las mejores prácticas y que la organización debe tener como pilar para evitar caer en los mismo errores .

## CONCLUSIONES

Se ha validado una conexión relevante y directa entre las operaciones digitales y la gestión administrativa, confirmando que la falta **de**:

- **precisión en las operaciones** digitales puede generar desde la perspectiva operativa: inexactitudes, inconsistencias y retrasos, Desde la perspectiva del trabajador, generan frustración y sobrecarga laboral minando la moral y el compromiso de los empleados afectando la calidad de la gestión.
- Además, al afectar la **frecuencia del servicio** se afecta la calidad del servicio y la experiencia del cliente
- provocando pérdidas en vez de **prevención de pérdida** pues no existe un plan de contingencia o una gestión de conocimiento.
- falta que los sistemas digitales brindan una experiencia de usabilidad rápida como que almacene la información de forma adecuada para que no exista retrasos en los **plazos de entrega** incumpliendo y dañando la imagen de la organización lo cual provocar desafíos significativos en la toma de decisiones y en la capacidad de respuesta del sistema administrativo.

La relación sustancial y directa entre las metas digitales y la gestión administrativa ha sido demostrada, subrayando que la ausencia de:

- **Preparación digital** adecuada genera incertidumbre y estrés, sentimiento de desorientación y poca preparación para enfrentar los desafíos digitales.
- La ausencia de mejora en los **canales digitales** conlleva al no cumplimiento de sus metas de venta o metas establecidas por cada área, sintiéndose incapaces de poder satisfacer a la gerencia y lograr sus bonos de

cumplimiento afectando a sus ingresos diarios y probablemente buscando nuevos puestos laborales.

- La ausencia de adaptación a los **cambios digitales** en el sector puede hacer que se sientan inseguros en sus roles, y su estabilidad laboral los trabajadores pueden preocuparse que la empresa cierre a largo plazo y que sus puestos de trabajo no sean más requeridos pues la organización ya que no podrá mantenerse competitiva en el mercado
- Para la empresa conllevan en si menor ingresos, ya que, menos clientes serán atendidos, nivel de rotación laboral alto, fuerza laboral menos productiva y menos innovadora, pérdida de cuota de mercado y en un debilitamiento de su posición en la industria, puede llevar a un uso ineficiente de los recursos y a una rentabilidad reducida.

Se ha identificado una relación directa y significativa entre la sostenibilidad digital y la gestión administrativa, Desde la perspectiva de los empleados:

- La falta de **confiabilidad y flexibilidad** en los sistemas digitales puede generar sensación de impotencia cuando los sistemas en los que dependen para realizar su trabajo diario no son fiables o no pueden adaptarse a nuevas circunstancias, sintiéndose atrapados en una situación fuera de su control. Conduciendo a sentimientos de desesperanza y desmotivación, ya que perciben que no tienen la capacidad de mejorar su situación laboral o de lograr sus objetivos en el trabajo.
- La falta **de reforma en los sistemas de información** puede requerir que los trabajadores dediquen más tiempo y esfuerzo para completar tareas que podrían ser más eficientes con sistemas actualizados produciendo niveles

de estrés más altos. Errores y fallos lo que puede generar frustración adicional para los trabajadores que deben lidiar con las consecuencias de estos errores. Además, corregir los errores puede llevar tiempo y recursos adicionales. Dificultades en la colaboración: ya que la información puede estar desactualizada o no ser accesible de manera eficiente. Esto puede afectar la eficacia del trabajo en equipo y la comunicación interna en la organización.

- la falta de confiabilidad, flexibilidad y reforma en el sistema de información comprometen la estabilidad operativa, generando vulnerabilidades y limitando la capacidad de adaptación a cambios tecnológicos y organizativos. resultado para la empresa como se viene diciendo interrupciones operativas costosas y pérdida de ingresos y riesgo para competir en el mercado y mantener su relevancia a largo plazo.

Finalmente, se ha establecido la existencia de una correlación significativa y directa entre la transformación digital y la gestión administrativa, confirmando que las deficiencias en un mal proceso de implementación de transformación digital están involucradas con una mala gestión de los procesos administrativos es decir que no basta implementar bien transformación digital, sino que debe ir en concordancia con la gestión administrativa pues están estrechamente relacionadas, así sino existe:

- **Planificación**, y con ello no se establecen metas institucionales claras, los empleados pueden sentirse perdidos respecto a la toma de decisiones a optar dentro de su competencia laboral, los resultados esperados pueden implicar mayor uso de los recursos, debido a que, no existe un plan estratégico de trabajo, generando frustración y desmotivación del mismo

modo los empleados pueden encontrarse luchando contra obstáculos innecesarios y enfrentando dificultades para alcanzar sus metas individuales gastando recursos innecesarios y cayendo en los mismos errores ya que no se cuenta con una gestión del conocimiento.

- Lo mismo ocurre con la falta de **organización** que puede resultar en una distribución desigual de la carga laboral y en la falta de claridad sobre las responsabilidades individuales. Además, los métodos utilizados pueden carecer de coherencia, lo que dificulta la realización de tareas de manera consistente y eficiente. Por último, la falta de procedimientos establecidos adecuadamente puede conducir a una ejecución desordenada de actividades, aumentando la probabilidad de errores y retrasos en la realización de tareas. provocando que la empresa no pueda cumplir con sus objetivos y satisfacer las necesidades de los clientes pues puede generar interrupciones en los procesos de trabajo
- En cuanto a la **dirección** la falta de ella afecta al sentido de propósito y compromiso con el trabajo, también provoca una mala coordinación entre las diferentes áreas de la empresa lo que dificulta la colaboración y el trabajo en equipo, generando fricciones y obstáculos en la consecución de objetivos comunes ,ya que, no existe un líder que incentive una cultura de innovación del proceso y uso de TIC, en consecuencia la empresa tendrá dificultades para adaptarse rápidamente a cambios en el entorno empresarial. Esta falta de agilidad puede poner en riesgo la competitividad y el éxito a largo plazo
- Por otra parte, al referirnos a **control** la falta de monitoreo adecuado del desempeño de las áreas puede resultar en una falta de retroalimentación constructiva y oportunidades de mejora, lo que afecta negativamente la

motivación y el compromiso de los empleados con su trabajo. la evaluación de actividades que carece de rigor puede llevar a una falta de transparencia y objetividad en el proceso de evaluación del desempeño. Esto puede generar desconfianza entre los empleados y la percepción de que las decisiones relacionadas con su desempeño no se basan en criterios justos y equitativos. Además, el monitoreo inadecuado del desempeño puede llevar a una falta de identificación y corrección oportuna de desviaciones, lo que afecta la capacidad de la empresa para alcanzar sus objetivos comerciales y mantener su competitividad en el mercado.

## RECOMENDACIONES

El equipo de operaciones digitales, responsables de implementar mejoras en los procesos digitales, se le sugiere:

- **Evaluar las necesidades tecnológicas:** Realizar un análisis exhaustivo de las necesidades tecnológicas de la empresa, identificando las áreas donde se requiere una mayor digitalización y modernización de procesos. así como brindar capacitación y formación adecuada al personal en el uso de herramientas digitales y tecnológicas. Esto ayudará a reducir la resistencia al cambio y mejorar la adaptación a las nuevas tecnologías, y no solo se está hablando de un día como se viene manejando sino de una implementación y capacitación continua con un proceso de seguimiento y retroalimentación
- **Implementar procesos para mejorar la precisión en las operaciones digitales,** protocolos de actualización digital frecuente y reducción de plazos de entrega para agilizar la toma de decisiones y fortalecer la capacidad de respuesta administrativa.

A los responsables de planificación estratégica, se les sugiere:

- **Desarrollar capacidades para una planificación digital efectiva,** considerando la mejora de canales y la adaptación ágil a cambios sectoriales, mediante la integración de metas digitales de manera estratégica en la planificación administrativa para garantizar la eficacia y el rendimiento general de la organización.
- **Desarrollar una estrategia de transformación digital:** Diseñar e implementar una estrategia integral de transformación digital que abarque todos los aspectos de la empresa, desde la operación hasta la gestión administrativa.

Esto incluye la actualización de sistemas, la adopción de nuevas tecnologías y la definición de metas digitales claras y alcanzables.

Para el equipo de tecnología de la información, se le recomienda

- Mejorar la confiabilidad, flexibilidad y capacidad de reforma en el sistema de información para fortalecer la estabilidad operativa, mediante la implementación de medidas para garantizar la adaptación a cambios tecnológicos y organizativos, reduciendo vulnerabilidades y promoviendo la sostenibilidad digital.
- Implementar un sistemas de control: Establecer sistemas de control y seguimiento para monitorear el progreso de la transformación digital y evaluar el desempeño de los procesos administrativos. Esto permitirá identificar áreas de mejora y realizar ajustes necesarios en tiempo real.

A los líderes de transformación digital:

- Fomentar la cultura digital: Promover una cultura organizacional orientada hacia la innovación y la digitalización, donde se valore la adopción de nuevas tecnologías y se fomente la colaboración y el trabajo en equipo en entornos digitales.
- Si fuera necesario buscar asesoramiento externo: de expertos en transformación digital y gestión administrativa para obtener orientación y apoyo en el proceso de mejora, del mismo modo, se pide la integración operativa para garantizar una transformación digital completa y eficiente, esto mediante el establecimiento de metas claras y sostenibilidad digital como elementos fundamentales en la planificación estratégica para asegurar la dirección efectiva de estrategias y la coordinación interna.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abdul, A. (2018). The Importance of Public Administration Towards Achieving Good Governance for Positive National Development by Using SmartPLS 3. International Journal of Public Policy and Administration Research, 5(2), 68-97. [https://www.researchgate.net/publication/330253345\\_The\\_Importance\\_of\\_Public\\_Administration\\_Towards\\_Achieving\\_Good\\_Governance\\_for\\_Positive\\_National\\_Development\\_by\\_Using\\_SmartPLS\\_3](https://www.researchgate.net/publication/330253345_The_Importance_of_Public_Administration_Towards_Achieving_Good_Governance_for_Positive_National_Development_by_Using_SmartPLS_3)
- Adebayo, O. (2019). Evaluate the influence of classical and human relations approaches in management today. UNICAF University. [https://www.researchgate.net/profile/Oluwatosin-Adebayo/publication/342734959\\_EVALUATE\\_THE\\_INFLUENCE\\_OF\\_CLASSICAL\\_AND\\_HUMAN\\_RELATIONS\\_APPROACHES\\_IN\\_MANAGEMENT\\_TODAY/links/5f041fff299bf1881607dd4f/EVALUATE-THE-INFLUENCE-OF-CLASSICAL-AND-HUMAN-RELATIONS-APP](https://www.researchgate.net/profile/Oluwatosin-Adebayo/publication/342734959_EVALUATE_THE_INFLUENCE_OF_CLASSICAL_AND_HUMAN_RELATIONS_APPROACHES_IN_MANAGEMENT_TODAY/links/5f041fff299bf1881607dd4f/EVALUATE-THE-INFLUENCE-OF-CLASSICAL-AND-HUMAN-RELATIONS-APP)
- Aguirre, A., Donayres, K., Huarache, M., Gutiérrez, M., & Gamarra, M. (2021). Impacto de la transformación digital en el desempeño organizacional de empresas del sistema financiero. [Trabajo de suficiencia profesional, UniversidadESAN]. [https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2909/2021\\_ADYFI\\_21-2\\_06\\_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2909/2021_ADYFI_21-2_06_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- AIVO. (23 de marzo de 2021). 9 tactics para aumentar la satisfacción en canales digitales. <https://es.aivo.co/blog/formas-de-aumentar-la-satisfaccion-en-los-canales-digitales>

- Alkhamery, N., Anwar, F., & Al-Nashmi, M. (2021). The role of dynamic capabilities in improving readiness for digital business transformation. *The Journal of Management Theory and Practice*, 2(1), 1-8.  
<https://journal.unisza.edu.my/jmtp/index.php/jmtp/article/download/59/37/>
- Almánzar, R., & Flores, C. (2018). Planificación estratégica en las empresas públicas de República Dominicana, caso CDEEE. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 5(2), 106-114.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.22579/23463910.75>
- Alvarez, L. (2023). Liderazgo digital: El nuevo estilo para gerenciar. *Digital leadership: The new management style*, 6(1), 1-12.  
<https://doi.org/10.46734/revcientifica.v6i1.64>
- Alvarez, P. (2018). Ética e investigación. *Boletín Redipe*, 7(2), 122-149.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6312423>
- Anchelia, V., Inga, M., Olivare, P., & Escalante, J. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos y representaciones*, 9(1), 225-239.  
<http://dx.doi.org/10.20511/pyr2021.v9nSPE1.899>
- Arias, J. (2020). Proyecto de tesis. Guía para la elaboración. Biblioteca Nacional del Perú.  
[https://www.researchgate.net/publication/350072286\\_TECNICAS\\_E\\_INSTRUMENTOS\\_DE\\_INVESTIGACION\\_CIENTIIFICA/link/604f8431458515e8344a4467/download](https://www.researchgate.net/publication/350072286_TECNICAS_E_INSTRUMENTOS_DE_INVESTIGACION_CIENTIIFICA/link/604f8431458515e8344a4467/download)
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., & Arellano, C. (2020). *La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado.*

Universidad Internacional del Ecuador.

<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>

Barrera, R., Canepa, A., Santiago, J., Barrientos, V., Ruiz, J., & Díaz, O. (2019). Business Processes in Technology and Information Services. *Universidad & Empresa*, 21(37), 204-227. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6639>

Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación: Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales* (Cuarta ed.). Pearson.

Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2019). Administrative Management and Quality of Service: A Diagnosis in the MiPymes of the Hotel Sector of the Salinas Canton. En Á. Rocha, A. Abreu, J. Vidal, G. E. Liberato, & P. Liberato, *Advances in tourism, technology and smart systems* (págs. 223-230). Springer. [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-981-15-2024-2\\_20](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-981-15-2024-2_20)

Bueno, J., & Ferreira, M. (2017). La ruta de la transformación digital. En M. Ferreira. *Capital Humano*.

Bustillos, A. (2020). Implementación de los servicios digitales en el área de RR.HH. en una empresa de servicios de gestión de recursos humanos. [Trabajo de suficiencia profesional, Universidad San Martín de Porres]. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6625/bustillos\\_saa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6625/bustillos_saa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Calle, C. (2022). La transformación digital y su importancia en las pymes. *Iberoamerican Business Journal*, 5(2), 64-81. <https://doi.org/10.22451/5817.ibj2022.vol5.2.11059>
- Cano, C. (2017). La administración y el proceso administrativo. <https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>
- Carhuancho, I., Nolzco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). Metodología para la investigación holística. UIDE. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog%C3%ADa%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20hol%C3%ADstica.pdf>
- Carrasco, S. (2018). Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación (2 ed.). Editorial San Marcos.
- Carrión, J., & Hidalgo, D. (2022). La transformación digital como oportunidad para la gestión socialmente responsable de las organizaciones. *Polo del Conocimiento*, 10, 2028-2051. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i8>
- Castillo, S. (noviembre de 2021). el entorno VUCA y la trasformacion digital. <https://www.saulcastillovaldes.com/el-entorno-vuca-y-la-transformacion-digital>
- Castro, A., Parra, E., & Arango, I. (2020). Glosario para metodología de la investigación. *Working Paper ESACE*, 1(8), 1-38. [https://www.academia.edu/42690702/Glosario\\_para\\_metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n](https://www.academia.edu/42690702/Glosario_para_metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n)

Chávez, L. (2020). Diseño de una solución tecnológica, aplicando transformación digital en la Pyme Tech4allperu S.A.C. - Lima – Perú. [Trabajo de suficiencia profesional, Universidad Inca Garcilaso de la Vega].  
[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5784/TRSUFI\\_CIENCIA\\_CHAVEZ%20CANO%20LUIS%20MIGUEL.pdf?sequence=1](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5784/TRSUFI_CIENCIA_CHAVEZ%20CANO%20LUIS%20MIGUEL.pdf?sequence=1)

Cofide. (24 de agosto de 2020). Tipos de capacitación : Clasificación e importancia .<https://www.cofide.mx/blog/tipos-de-capacitacion-clasificacion-e-importancia>

Cooper. (27 de marzo de 2024). Hootsuite. Las 7 mejores herramientas de monitoreo de redes sociales y por qué debes probarlas:  
<https://blog.hootsuite.com/es/herramientas-de-monitoreo-de-redes-sociales/>

Córdova, I. (2018). Instrumentos de investigación. San Marcos.

De la cruz, C. (6 de abril de 2022). El poder de la transformación digital y las soluciones de gestión del conocimiento. klutch:  
<https://klutch.app/es/blog/digital-transformation-and-knowledge-management-solutions/>

Díaz, J. (2022). Transformación digital para eficiencia administrativa en una entidad de investigación preparatoria, Cajamarca. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94155/D%c3%adaz\\_LJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94155/D%c3%adaz_LJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Edigits. (2021). 10 tips para asegurar tu estrategia de transformación digital.  
<https://www.3digits.es/blog/10-tips-transformacion-digital.html>

- Ellis, P. (2020). Sampling in quantitative research 2: non-experimental quantitative studies (1). *Wounds UK*, 16(1), 114-115. <https://www.wounds-uk.com/journals/issue/608/article-details/sampling-in-quantitative-research-2-non-experimental-quantitative-studies-1>
- Escudero, F. (12 de agosto de 2022). Cuarta edición del estudio sobre la percepción de madurez digital en las empresas del Perú. Consulting Associate Partner, EY Perú: [https://www.ey.com/es\\_pe/consulting/madurez-digital-en-peru](https://www.ey.com/es_pe/consulting/madurez-digital-en-peru)
- Esqueda, R., Marmolejo, J., & Villareal, K. (2020). Marketing digital: un concepto conceptualtrabajo, revisary estudio de caso con enfoque mixto. *Revista Internacional de Economía y negociosAdministración*, 7(3), 256-279. <https://doi.org/https://ijeba.com/journal/514>
- Fernández, S., Martínez, L., & Ngono, R. (2019). Barreras que dificultan la planeación estratégica en las organizaciones. *Tendencias*, 20(1), 254-279. <https://doi.org/https://doi.org/10.22267/rtend.192001.108>
- García, P., Montiel, F., & Prendes, M. (2022). Tecnologías digitales para la formación en empresas y entidades de la economía social. *Hachetetepe . Revista científica De Educación Y Comunicación*, 24(1), 1-19. <https://doi.org/10.25267/Hachetetepe.2022.i24.1204>
- Gonzales, J. (15 de diciembre de 2023). El modelo ADKAR y la gestión del cambio (con ejemplo). Hubspot: <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-modelo-adkar>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de Gestión Administrativa para el desarrollo empresarial del hotel Barrios en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>

- Hartl, E. (2019). A characterization of culture change in the context of digital transformation. *Americas Conference on Information Systems*, 1(1), 1-10.  
[https://www.researchgate.net/publication/340648016\\_A\\_Characterization\\_of\\_Culture\\_Change\\_in\\_the\\_Context\\_of\\_Digital\\_Transformation](https://www.researchgate.net/publication/340648016_A_Characterization_of_Culture_Change_in_the_Context_of_Digital_Transformation)
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *La metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Education.
- Jiménez, D., Jiménez, Á., & Redondo, P. (2019). Gestión del conocimiento organizacional en instituciones de educación superior: un estudio de caso. *Praxis*, 15(2), 153–162  
<https://doi.org/https://doi.org/10.21676/23897856.3309>
- Kent, P. (2020). Gestión y evaluación de la sustentabilidad organizacional. *Ciencias Administrativas*, 8(15), 87-96.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.24215/23143738e058>
- Kraus, S., Jones, P., & Kailer, N. (2021). Digital transformation: An overview of the current state of the art of research. *SAGE Open*, 23(1), 1–15.  
<https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/21582440211047576>
- Lino, L., & Quimi, L. (2019). *Las tecnologías de información y comunicación (TIC) y su influencia en la administración de las pequeñas empresas del Ecuador 2017-2018*. [Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil].  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/42756/1/%E2%80%9CLAS%20TECNOLOG%3%8DAS%20DE%20INFORMACI%3%93N%20Y%20COMUNICACI%3%93N%20%28TIC%29%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20LA%20ADMINISTRACI%3%93N%20DE%20LAS%20PEQUE%3%91AS%20EMPRESAS%20DEL%20EC~1.pdf>

- Martinez, B. (2022). Sistema de gestión documental digital para aumentar la productividad en el área administrativa de una empresa de servicios en la ciudad de Trujillo, 2022. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte].  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31370/Martinez%20Sald%C3%B1a%20Grecia%20Brigitte.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Medina, P., Chango, M., Corella, M., & Guizado, D. (2022). Transformación digital en las empresas: una revisión conceptual. *Journal of Science and Research*, 7(1), 756-769. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.7726439>
- Mendoza, A. (2018). La gestión administrativa y su incidencia en la innovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta – Ecuador. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7762/Mendoza\\_ba.pdf?se](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7762/Mendoza_ba.pdf?se)
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 216-240.  
<http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/835>
- Morris, E. (2020). Una visión de transformación digital y aprendizaje organizacional en la implantación de un ERP y su efecto en el desempeño organizacional. [Tesis de doctorado, Universitat Ramon Llull].  
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/671856/Eddy%20Alberto%20Morris%20Abarca%20->

%20EM\_Documento\_Tesis\_FaseCierre%20RV30\_portada%20URL%20PC  
.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). Metodología de la investigación. Cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>

Páez, I., Sanabria, M., Gauthier, V., Méndez, R., & Rivera, L. (2022). Transformación digital en las organizaciones (1 ed.). Universidad del Rosario. <https://doi.org/10.12804/urosario9789587848366>

Peña, D., Sánchez, M., & Sancan, L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Revista Científica Mundo de la Investigación y Conocimiento*, 6(1), 120-131. <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/1633>

Perez, A. (10 de noviembre de 2018). OBS Business School. <https://www.obsbusiness.school/blog/transformacion-digital-estilos-de-direccion-y-liderazgo>

Petrone, P. (2019). Organización y funcionamiento de los equipos de trabajo. *Revista Colombiana de Cirugía*, 34(3), 224-225. <https://doi.org/https://doi.org/10.30944/20117582.432>

Pineda, A. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 7(1), 9-25. <https://doi.org/https://doi.org/10.22579/23463910.182>

- Raga, C. (2024 de enero de 2022). Sesame. <https://www.sesamehr.co/blog/8-estrategias-sencillas-para-adaptarse-a-las-nuevas-herramientas-digitales-en-tu-trabajo/>
- Rodríguez, G., & Bribiesca, G. (2019). Modelo de transformación digital en las empresas. Conference: XXXII Congreso Nacional y XVIII Congreso Internacional de Informática y Computación de la ANIEI, 1(1), 1-8. [https://www.researchgate.net/publication/342407886\\_Modelo\\_de\\_Transformacion\\_Digital\\_en\\_las\\_Empresas](https://www.researchgate.net/publication/342407886_Modelo_de_Transformacion_Digital_en_las_Empresas)
- Rodríguez, L., & Hurtado, L. (2021). Características de la cultura organizacional que influyen en la transformación digital en las organizaciones. [Tesis de licenciatura, Universidad de Antioquia]. [https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/21627/13/HurtadoStephanie\\_2021\\_CaracteristicasCulturaOrganizacional.pdf](https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/21627/13/HurtadoStephanie_2021_CaracteristicasCulturaOrganizacional.pdf)
- Sampedro, C., Palma, D., Machuca, S., & Arrobo, E. (2021). Transformación digital de la comercialización en las pequeñas y medianas empresas a través de redes sociales. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(3), 484-490. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v13n3/2218-3620-rus-13-03-484.pdf>
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). Metodología y diseño en la investigación científica .Visión Universitaria.
- Singhdong, P., Suthiwart, K., & Pornchaiwiseskul, P. (2021). Factors influencing digital transformation of logistics service providers: A case study in Thailand. *Journal of Asian Finance, Economics and Business* , 8(5), 241–251. <https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO202112748674943.pdf>

- Solano, J., Uzcátegui, C., & Zaldumbide, D. (2023). La investigación de mercados en la era digital. Editora artemis.  
[https://doi.org/https://www.researchgate.net/publication/375000682\\_LA\\_INVESTIGACION\\_DE\\_MERCADOS\\_EN\\_LA\\_ERA\\_DIGITAL](https://doi.org/https://www.researchgate.net/publication/375000682_LA_INVESTIGACION_DE_MERCADOS_EN_LA_ERA_DIGITAL)
- Sordo, A. (19 de enero de 2023). ¿Cuál es la diferencia entre meta y objetivo?  
<https://blog.hubspot.es/marketing/diferencia-meta-objetivo>
- Supermonitoring. (10 de diciembre de 2021). las 12 mejores herramientas de monitorizacion de cambios en el sitio web .  
<https://www.supermonitoring.es/blog/herramientas-de-monitorizacion-de-cambios/>
- Townsend, J., & Figueroa, J. (2022). Los modelos de transformación digital en la gestión de las empresas comerciales. *Cooperativismo y Desarrollo*, 10(2), 407-429. <https://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/515>
- Valderrama, S. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica (5ª ed.). San Marcos. <https://es.scribd.com/document/335731707/Pasos-Para-Elaborar-Proyectos-de-Investigacion-Cientifica-Santiago-Valderrama-Mendoza>
- Vara, A. (2015). 7 pasos para elaborar una tesis. Editorial Macro.
- Vaska, S., Massaro, M., Bagarotto, E., & Dal, F. (2021). The Digital transformation of business model innovation: A structured literature review. *Frontiers in Psychology*, 11(1), 1-18.  
<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2020.539363/pdf>

Ventura, A. (2021). Gestión administrativa y motivación en la producción de una empresa de productos naturales, 2020. 593 Digital Publisher CEIT, 6(2), 43-60. <https://doi.org/> <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2.465>

Verhoef, P., Broekhuizen, T., Bart, Y., Bhattacharya, A., Qi Dong, J., Fabian, N., & Haenlein, M. (2021). Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda. *Journal of Business Research*, 122(1), 889-901. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0148296319305478/pdf?isDTMRedir=true&download=true>

## **ANEXOS**

## Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la correlación entre la transformación digital y la gestión administrativa de una empresa servicios de consultoría de Chiclayo, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p><b>PE1:</b> ¿Cuál correlación entre las operaciones digitales y la gestión administrativa de una empresa servicios de consultoría de Chiclayo, 2023?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la correlación entre la transformación digital y la gestión administrativa de una empresa servicios de consultoría de Chiclayo, 2023</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p><b>OE1:</b> Hallar la correlación entre las operaciones digitales y la gestión administrativa de una empresa servicios de consultoría de Chiclayo, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> La transformación digital se correlaciona positivamente con la gestión administrativa de una empresa servicios de consultoría de Chiclayo, 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p><b>HE1:</b> Existe correlación positiva entre las operaciones digitales y la gestión administrativa de una empresa servicios de consultoría de Chiclayo, 2023.</p>	Transformación digital	Operaciones digitales	Precisión del pronóstico	<p><b>Tipo:</b> Básico</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Nivel:</b> Correlacional</p> <p><b>Población:</b> 70 trabajadores</p> <p><b>Muestra:</b> 66 trabajadores del área comercial, administrativa y operativa (no probabilístico)</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p>
					Frecuencia de servicio	
					Reducción de pérdidas	
				Metas digitales	Plazo de entrega	
					Garantizar la preparación digital	
					Mejorar los canales digitales	
			Sostenibilidad digital	Cambios digitales en el sector		
				Confiableidad y flexibilidad		
				Reformar el sistema de información		
				Gestión administrativa	Planificación	
Metas institucionales						
Planteamiento de estrategias						
Organización	Designación de tareas					
	Métodos					
	Procedimientos					

<p><b>PE2:</b> ¿Cuál es la correlación entre las metas digitales y la gestión administrativa de una empresa servicios de consultoría de Chiclayo, 2023?</p> <p><b>PE3:</b> ¿Cuál es la correlación entre la sostenibilidad digital y la gestión administrativa de una empresa servicios de consultoría de Chiclayo, 2023?</p>	<p><b>OE2:</b> Encontrar la correlación entre las metas digitales y la gestión administrativa de una empresa servicios de consultoría de Chiclayo, 2023.</p> <p><b>OE3:</b> verificar la correlación entre la sostenibilidad digital y la gestión administrativa de una empresa servicios de consultoría de Chiclayo, 2023.</p>	<p><b>HE2:</b> Existe correlación positiva entre las metas digitales y la gestión administrativa de una empresa servicios de consultoría de Chiclayo, 2023.</p> <p><b>HE3:</b> Existe correlación positiva entre la sostenibilidad digital y la gestión administrativa de una empresa servicios de consultoría de Chiclayo, 2023.</p>		<p>Dirección</p> <p>Control</p>	<p>Orientación</p> <p>Coordinación entre áreas</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Estandarización de procesos</p> <p>Desempeño de las áreas</p> <p>Evaluación de actividades</p>	<p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Método estadístico:</b> Análisis descriptivo e inferencial</p>
---	---	---	--	---------------------------------	--	--

### Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Transformación digital	Se considera como el paso de la presencialidad a la virtualidad haciendo uso de herramientas tecnológicas de datos, información o plataformas digitales, con la finalidad de modificar procesos administrativos y comerciales existentes (Verhoef et al., 2021).	De manera operacional la transformación digital se define mediante tres dimensiones importantes, como son las operaciones digitales, las metas digitales y la sostenibilidad digital en una empresa de servicios (Barrera et al., 2019).	Operaciones digitales	Precisión del pronóstico	Ordinal
				Frecuencia de servicio	
				Reducción de pérdidas	
				Plazo de entrega	
			Metas digitales	Garantizar la preparación digital	
				Mejorar los canales digitales	
				Cambios digitales en el sector	
Sostenibilidad digital	Confiabilidad y flexibilidad				
	Reformar el sistema de información				
Gestión administrativa	Se considera como el procedimiento que permite el manejo de los recursos de una entidad, para optimizar las actividades y funciones con la intención de alcanzar altos estándares de calidad mediante el cumplimiento de metas (Bohórquez et al., 2019).	Se define de forma operacional la gestión administrativa según cuatro dimensiones que son la planificación, organización, dirección y control de las actividades que realiza una organización (González et al., 2020).	Planificación	Definición de objetivos	Ordinal
				Metas institucionales	
				Planteamiento de estrategias	
			Organización	Designación de tareas	
				Métodos	
				Procedimientos	
			Dirección	Orientación	
				Coordinación entre áreas	
				Toma de decisiones	
			Control	Estandarización de procesos	
Desempeño de las áreas					
Evaluación de actividades					

## Instrumentos de investigación

### Cuestionario de transformación digital

#### Saludos cordiales,

Nos dirigimos a usted con el propósito de invitarlo a participar en nuestra encuesta. Su opinión es invaluable y nos ayuda a obtener información crucial para comprender la influencia de la transformación digital en la gestión administrativa. Su participación es anónima y los datos recopilados se utilizan únicamente con fines de investigación. Agradecemos de antemano su tiempo y colaboración, que contribuyen significativamente al éxito de este estudio.

#### Instrucciones:

lee atentamente, cada ítem y marcar con una X la respuesta que más se asemeje a su percepción, tomar en cuenta la siguiente escala de valoración:

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Escala	1	2	3	4	5

Transformación digital						
Dimensión: Operaciones digitales						
1	Consideras que el uso de un sistema digital ha permitido predecir y analizar datos, para efectivizar la asignación de recursos de los clientes y actividades administrativas.	1	2	3	4	5
2	Las plataformas digitales le brindado la capacidad de cuantificar con qué frecuencia se producen las interacciones con los clientes.	1	2	3	4	5

3	Observa una reducción significativa en el desgaste de personal y tiempo debido a tareas repetitivas gracias a las herramientas digitales	1	2	3	4	5
4	Experimenta una mejora en la coordinación e interacción de equipos de trabajo gracias a la implementación de sistemas de gestión de proyectos y seguimiento en tiempo real.	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Metas digitales</b>						
5	Se lleva a cabo capacitaciones y desarrollo de habilidades digitales para mejorar la preparación digital del personal.	1	2	3	4	5
6	Considera que la usabilidad y diseño de la página web y sistemas propios de la empresa son efectivos para ofrecer servicios de manera digital	1	2	3	4	5
7	La entidad ha podido adaptarse a los cambios que ha sufrido el sector en lo tecnológico y actitudes del cliente.	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Sostenibilidad digital</b>						
8	Considera que las plataformas digitales han podido satisfacer las necesidades y requerimientos particulares de los clientes.	1	2	3	4	5
9	Las herramientas virtuales han podido aumentar la confianza de los clientes con la empresa.	1	2	3	4	5
10	Realizan revisiones periódicas específicas para garantizar la recolección, almacenamiento, procesamiento y protección eficiente, manteniendo los datos personales del cliente de forma segura y privada.	1	2	3	4	5
11	La empresa ha implementado soluciones de análisis de información e inteligencia artificial como parte de sus actualizaciones para generar datos empresariales significativos	1	2	3	4	5

## Cuestionario de gestión administrativa

### Saludos cordiales,

Nos dirigimos a usted con el propósito de invitarlo a participar en nuestra encuesta. Su opinión es invaluable y nos ayuda a obtener información crucial para comprender la influencia de la transformación digital en la gestión administrativa. Su participación es anónima y los datos recopilados se utilizan únicamente con fines de investigación. Agradecemos de antemano su tiempo y colaboración, que contribuyen significativamente al éxito de este estudio.

### Instrucciones:

lee atentamente, cada ítem y marcar con una X la respuesta que más se asemeje a su percepción, tomar en cuenta la siguiente escala de valoración:

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Escala	1	2	3	4	5

Gestión administrativa						
Dimensión: Planificación						
1	Se lleva a cabo un diagnóstico detallado de la situación actual de la institución como parte integral del proceso de definición de objetivos digitales	1	2	3	4	5
2	Cree que las metas institucionales están alineadas a sus valores.	1	2	3	4	5
3	Las estrategias implementadas hasta ahora han contribuido positivamente al logro de los objetivos establecidos	1	2	3	4	5

<b>Dimensión: Organización</b>						
4	Se ajustan las tareas asignadas a los cambios tecnológicos y a las nuevas demandas del entorno digital	1	2	3	4	5
5	Los métodos modernos implementados han contribuido a una mayor productividad en su área de trabajo.	1	2	3	4	5
6	La empresa fomenta la flexibilidad en la adaptación de procedimientos para aprovechar nuevas oportunidades en el entorno digital	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Dirección</b>						
7	La empresa demuestra una orientación hacia la innovación en sus prácticas administrativas mediante la adopción de tecnologías digitales	1	2	3	4	5
8	La coordinación entre áreas se ha vuelto más adaptable y receptiva gracias a las soluciones digitales pues te permite ver los cambios en tiempo real.	1	2	3	4	5
9	Cree que la transformación digital ha mejorado la calidad de la información utilizada para tomar decisiones administrativas	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Control</b>						
10	transformación digital ha contribuido a la automatización de procesos estandarizados en la empresa	1	2	3	4	5
11	La transformación digital ha facilitado el proceso de implementar cambios y mejoras basados en los resultados del rendimiento de las áreas	1	2	3	4	5
12	La transformación digital ha facilitado la recolección de datos y el desarrollo de análisis de manera más rápida y efectiva con el fin de mejorar actividades en la empresa	1	2	3	4	5

## Fichas de juicio de expertos

### CARTA DE PRESENTACION

Señor(a)(ita): Dra.  
Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en E-Business de la Universidad de San Martín de Porre, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es:

**“Transformación digital y la gestión administrativa en una empresa de servicios de consultoría de Chiclayo, 2023”**

y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma  
Nombre completo  
DNI

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES**

### **VARIABLE 1: TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

Se considera como el paso de la presencialidad a la virtualidad haciendo uso de herramientas tecnológicas de datos, información o plataformas digitales, con la finalidad de modificar procesos administrativos y comerciales existentes (Verhoef et al., 2021).

### **DIMENSIONES DE LAS VARIABLES:**

#### **Dimensión 1 Operaciones digitales**

Se pueden considerar como aquellas actividades que hacen uso de la tecnología para la ejecución y automatización de tareas, flujos de trabajo y acciones organizacionales. Este tipo de procesos hacen uso de software, hardware y servicios en línea para el procesamiento y almacenaje de datos e información, como también la interacción con demás usuarios. Dentro de estos procesos se pueden considerar la automatización de acciones repetitivas, gestor de datos y optimización de procedimiento empresariales, mediante la tecnología digital con la intención de incrementar la eficiencia, reducir costos y mejorar la calidad de servicios brindados (Barrera et al., 2019, p.212).

#### **Dimensión 2 Metas digitales**

se conceptualizan como aquellos objetivos particulares que se plantean para la mejora de la presencia, rendimiento y eficiencia de una entidad dentro del ámbito digital, dentro de este tipo de metas se encuentran el aumento de visibilidad y alcance online de la entidad, mejora de la experiencia del usuario y gestión de información, además, de ello también se pueden incluir propósitos de mercadeo digital como aumentar leads y conversaciones para mejorar la interacción y contenido en línea en pro del fortalecimiento, reputación y presencia de marca en línea (Barrera et al., 2019, p.211).

#### **Dimensión 3 Sostenibilidad digital**

Este tipo de sostenibilidad componen procesos necesarios para el correcto funcionamiento operativo digital, ya que hace referencia a la capacidad para utilizar

las herramientas tecnológicas, de forma responsable y sostenible, sin que se vea comprometido los recursos de la propia entidad y el bienestar empresarial. Donde se pueden considerar prácticas de gestión adecuada de equipos tecnológicas, para la privacidad y seguridad de datos de los clientes, por lo tanto esto demuestra la importancia y beneficios en la operatividad empresarial (Barrera et al., 2019, p.214).

## **VARIABLE 2: GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Se considera como el procedimiento que permite el manejo de los recursos de una entidad, para optimizar las actividades y funciones con la intención de alcanzar altos estándares de calidad mediante el cumplimiento de metas (Bohórquez et al., 2019).

### **DIMENSIONES DE LAS VARIABLES:**

#### **Dimensión 1 Planificación**

se puede considerar como un proceso mediante el cual una entidad establece y afina sus acciones, con la intención de ordenar sus metas y las formas de cómo lograrlos y cumplirlos. Dentro de esta actividad se designan la responsabilidad de la dirección de la entidad, es decir, se traza el rumbo que se desea en concordancia con la misión y la visión de la organización (Cano, 2017, p.31).

#### **Dimensión 2 Organización**

se refiere a la forma de considerar una estructura genérica y particular de las funciones que tienen los empleados, según los cargos y puestos, es decir, la organización es la agrupación de acciones importantes para garantizar objetivos, para ello, es asignar responsabilidades para poder alcanzarlos (González et al., 2020, p.33).

#### **Dimensión 3 Dirección**

se conceptualiza como la acción que está orientada al líder para poder conducir todos los esfuerzos del grupo de trabajo de una entidad, para cumplir con las metas en común. Para poder afinar y gestionar de manera adecuada las funciones laborales, se deben tener en cuenta sus funciones y facultades, y que pueden ser fraccionadas en varias partes de acuerdo a la situación de la empresa (Cano, 2017, p.73).

#### **Dimensión 4 Control**

esta fase concierne a la verificación de actividades anticipadas estén acorde con el accionar estratégico planificado, con la intención de poder hacer correcciones ante cualquier eventualidad problemática y la evaluación de resultados, para un adecuado procedimiento de toma de opciones, mejor dicho, se trata de comprobar el rendimiento de las áreas y funciones de la empresa (González et al., 2020, p.33).

## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide

Nº	Transformación digital	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Operaciones digitales</b>							
1	Consideras que el uso de un sistema digital ha permitido predecir y analizar datos, para efectivizar la asignación de recursos de los clientes y actividades administrativas.							
2	Las plataformas digitales le brindado la capacidad de cuantificar con qué frecuencia se producen las interacciones con los clientes.							
3	Observa una reducción significativa en el desgaste de personal y tiempo debido a tareas repetitivas gracias a las herramientas digitales							
4	Experimenta una mejora en la coordinación e interacción de equipos de trabajo gracias a la implementación de sistemas de gestión de proyectos y seguimiento en tiempo real.							
	<b>DIMENSIÓN 2 Metas digitales</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Se lleva a cabo capacitaciones y desarrollo de habilidades digitales para mejorar la preparación digital del personal.							
6	Considera que la usabilidad y diseño de la página web y sistemas propios de la empresa son efectivos para ofrecer servicios de manera digital							
7	La entidad ha podido adaptarse a los cambios que ha sufrido el sector en lo tecnológico y actitudes del cliente.							
	<b>DIMENSIÓN Sostenibilidad digital</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	Considera que las plataformas digitales han podido satisfacer las necesidades y requerimientos particulares de los clientes.							
9	Las herramientas virtuales han podido aumentar la confianza de los clientes con la empresa.							
10	Realizan revisiones periódicas específicas para garantizar la recolección, almacenamiento, procesamiento y protección eficiente, manteniendo los datos personales del cliente de forma segura y privada.							
11	La empresa ha implementado soluciones de análisis de información e inteligencia artificial como parte de sus actualizaciones para generar datos empresariales significativos							

Nº	Gestión administrativa	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Planificación</b>							
1	Se lleva a cabo un diagnóstico detallado de la situación actual de la institución como parte integral del proceso de definición de objetivos digitales							
2	Cree que las metas institucionales están alineadas a sus valores.							
3	Las estrategias implementadas hasta ahora han contribuido positivamente al logro de los objetivos establecidos							
	<b>DIMENSIÓN 2 Organización</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Se ajustan las tareas asignadas a los cambios tecnológicos y a las nuevas demandas del entorno digital.							
5	Los métodos modernos implementados han contribuido a una mayor productividad en su área de trabajo							
6	La empresa fomenta la flexibilidad en la adaptación de procedimientos para aprovechar nuevas oportunidades en el entorno digital							
	<b>DIMENSIÓN Dirección</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La empresa demuestra una orientación hacia la innovación en sus prácticas administrativas mediante la adopción de tecnologías digitales							
8	La coordinación entre áreas se ha vuelto más adaptable y receptiva gracias a las soluciones digitales pues te permite ver los cambios en tiempo real.							
9	Cree que la transformación digital ha mejorado la calidad de la información utilizada para tomar decisiones administrativas							
	<b>DIMENSIÓN Control</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Transformación digital ha contribuido a la automatización de procesos estandarizados en la empresa							
11	La transformación digital ha facilitado el proceso de implementar cambios y mejoras basados en los resultados del rendimiento de las áreas							
12	La transformación digital ha facilitado la recolección de datos y el desarrollo de análisis de manera más rápida y efectiva con el fin de mejorar actividades en la empresa							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [  ]                   No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:  
..... DNI:.....

Especialidad del  
validador:.....

.....de.....del 20.....

- <sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

-----  
**Firma del Experto Informante.**

## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide experto 01

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

N°	Transformación digital	Pertinencia <sup>a</sup>		Relevancia <sup>a</sup>		Claridad <sup>a</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Operaciones digitales</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Consideras que el uso de un sistema digital ha permitido predecir y analizar datos, para efectivizar la asignación de recursos de los clientes y actividades administrativas.	X		X		X		
2	Las plataformas digitales le brindado la capacidad de cuantificar con qué frecuencia se producen las interacciones con los clientes.	X		X		X		
3	Observa una reducción significativa en el desgaste de personal y tiempo debido a tareas repetitivas gracias a las herramientas digitales	X		X		X		
4	Experimenta una mejora en la coordinación e interacción de equipos de trabajo gracias a la implementación de sistemas de gestión de proyectos y seguimiento en tiempo real.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 Metas digitales</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Se lleva a cabo capacitaciones y desarrollo de habilidades digitales para mejorar la preparación digital del personal.	X		X		X		
6	Considera que la usabilidad y diseño de la página web y sistemas propios de la empresa son efectivos para ofrecer servicios de manera digital	X		X		X		
7	La entidad ha podido adaptarse a los cambios que ha sufrido el sector en lo tecnológico y actitudes del cliente.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN Sostenibilidad digital</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Considera que las plataformas digitales han podido satisfacer las necesidades y requerimientos particulares de los clientes.	X		X		X		
9	Las herramientas virtuales han podido aumentar la confianza de los clientes con la empresa.	X		X		X		
10	Realizan revisiones periódicas específicas para garantizar la recolección, almacenamiento, procesamiento y protección eficiente, manteniendo los datos personales del cliente de forma segura y privada.	X		X		X		

11	La empresa ha implementado soluciones de análisis de información e inteligencia artificial como parte de sus actualizaciones para generar datos empresariales significativos	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

N°	Gestión administrativa	Pertinencia:		Relevancia:		Claridad:		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Planificación</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Se lleva a cabo un diagnóstico detallado de la situación actual de la institución como parte integral del proceso de definición de objetivos digitales	X		X		X		
2	Cree que las metas institucionales están alineadas a sus valores.	X		X		X		
3	Las estrategias implementadas hasta ahora han contribuido positivamente al logro de los objetivos establecidos	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 Organización</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Se ajustan las tareas asignadas a los cambios tecnológicos y a las nuevas demandas del entorno digital.	X		X		X		
5	Los métodos modernos implementados han contribuido a una mayor productividad en su área de trabajo	X		X		X		
6	La empresa fomenta la flexibilidad en la adaptación de procedimientos para aprovechar nuevas oportunidades en el entorno digital	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN Dirección</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La empresa demuestra una orientación hacia la innovación en sus prácticas administrativas mediante la adopción de tecnologías digitales	X		X		X		
8	La coordinación entre áreas se ha vuelto más adaptable y receptiva gracias a las soluciones digitales pues te permite ver los cambios en tiempo real.	X		X		X		
9	Cree que la transformación digital ha mejorado la calidad de la información utilizada para tomar decisiones administrativas	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN Control</b>	Si	No	Si	No	Si	No	

10	Transformación digital ha contribuido a la automatización de procesos estandarizados en la empresa	X		X		X		
11	La transformación digital ha facilitado el proceso de implementar cambios y mejoras basados en los resultados del rendimiento de las áreas	X		X		X		
12	La transformación digital ha facilitado la recolección de datos y el desarrollo de análisis de manera más rápida y efectiva con el fin de mejorar actividades en la empresa	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ X ]                    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ...ANGOMA ASTUCURI, MIRIAM.....    DNI:.....20044924.....

Especialidad del validador: INGENIERIA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN.....

...28 de Nov del 2023

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

-----  


**Firma del Experto Informante.**

## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide experto 02

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

N°	Transformación digital	Pertinencia <sup>a</sup>		Relevancia <sup>a</sup>		Claridad <sup>a</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Operaciones digitales</b>							
1	Consideras que el uso de un sistema digital ha permitido predecir y analizar datos, para efectivizar la asignación de recursos de los clientes y activades administrativas.	X		X		X		
2	Las plataformas digitales le han brindado la capacidad de cuantificar con qué frecuencia se producen las interacciones con los clientes.	X		X		X		
3	Observa una reducción significativa en el desgaste de personal y tiempo debido a tareas repetitivas gracias a las herramientas digitales	X		X		X		
4	Experimenta una mejora en la coordinación e interacción de equipos de trabajo gracias a la implementación de sistemas de gestión de proyectos y seguimiento en tiempo real.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 Metas digitales</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Se lleva a cabo capacitaciones y desarrollo de habilidades digitales para mejorar la preparación digital del personal.	X		X		X		
6	Considera que la usabilidad y diseño de la página web y sistemas propios de la empresa son efectivos para ofrecer servicios de manera digital	X		X		X		
7	La entidad ha podido adaptarse a los cambios que ha sufrido el sector en lo tecnológico y actitudes del cliente.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN Sostenibilidad digital</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Considera que las plataformas digitales han podido satisfacer las necesidades y requerimientos particulares de los clientes.	X		X		X		
9	Las herramientas virtuales han podido aumentar la confianza de los clientes con la empresa.	X		X		X		
10	Realizan revisiones periódicas específicas para garantizar la recolección, almacenamiento, procesamiento y protección eficiente, manteniendo los datos personales del cliente de forma segura y privada.	X		X		X		
11	La empresa ha implementado soluciones de análisis de información e inteligencia artificial como parte de sus actualizaciones para generar datos empresariales significativos	X		X		X		

Nº	Gestión administrativa	Pertinencia <sup>a</sup>		Relevancia <sup>a</sup>		Claridad <sup>a</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Planificación</b>							
1	Se lleva a cabo un diagnóstico detallado de la situación actual de la institución como parte integral del proceso de definición de objetivos digitales	X		X		X		
2	Cree que las metas institucionales están alineadas a sus valores.	X		X		X		
3	Las estrategias implementadas hasta ahora han contribuido positivamente al logro de los objetivos establecidos	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 Organización</b>							
4	Se ajustan las tareas asignadas a los cambios tecnológicos y a las nuevas demandas del entorno digital.	X		X		X		
5	Los métodos modernos implementados han contribuido a una mayor productividad en su área de trabajo	X		X		X		
6	La empresa fomenta la flexibilidad en la adaptación de procedimientos para aprovechar nuevas oportunidades en el entorno digital	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN Dirección</b>							
7	La empresa demuestra una orientación hacia la innovación en sus prácticas administrativas mediante la adopción de tecnologías digitales	X		X		X		
8	La coordinación entre áreas se ha vuelto más adaptable y receptiva gracias a las soluciones digitales pues te permite ver los cambios en tiempo real.	X		X		X		
9	Cree que la transformación digital ha mejorado la calidad de la información utilizada para tomar decisiones administrativas	X		X		X		

	DIMENSIÓN Control	Si	No	Si	No	Si	No
10	La Transformación digital ha contribuido a la automatización de procesos estandarizados en la empresa	x		x		x	
11	La transformación digital ha facilitado el proceso de implementar cambios y mejoras basados en los resultados del rendimiento de las áreas	x		x		x	
12	La transformación digital ha facilitado la recolección de datos y el desarrollo de análisis de manera más rápida y efectiva con el fin de mejorar actividades en la empresa	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ x ]                    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Segundo Jonathan Silva Vásquez    DNI: 42789331

Especialidad del validador: Mg. Administración con mención en Gestión Empresarial

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

30 de 11 del 2023

  
 Lic. Adm. Segundo Jonathan Silva Vásquez  
 CLAD N° 02258

**Firma del Experto Informante.**

## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide experto 03

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

N°	Transformación digital	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Operaciones digitales</b>							
1	Consideras que el uso de un sistema digital ha permitido predecir y analizar datos, para efectivizar la asignación de recursos de los clientes y actividades administrativas.	X		X		X		
2	Las plataformas digitales le brindado la capacidad de cuantificar con qué frecuencia se producen las interacciones con los clientes.	X		X		X		
3	Observa una reducción significativa en el desgaste de personal y tiempo debido a tareas repetitivas gracias a las herramientas digitales	X		X		X		
4	Experimenta una mejora en la coordinación e interacción de equipos de trabajo gracias a la implementación de sistemas de gestión de proyectos y seguimiento en tiempo real.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 Metas digitales</b>							
5	Se lleva a cabo capacitaciones y desarrollo de habilidades digitales para mejorar la preparación digital del personal.	X		X		X		
6	Considera que la usabilidad y diseño de la página web y sistemas propios de la empresa son efectivos para ofrecer servicios de manera digital	X		X		X		
7	La entidad ha podido adaptarse a los cambios que ha sufrido el sector en lo tecnológico y actitudes del cliente.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN Sostenibilidad digital</b>							
8	Considera que las plataformas digitales han podido satisfacer las necesidades y requerimientos particulares de los clientes.	X		X		X		
9	Las herramientas virtuales han podido aumentar la confianza de los clientes con la empresa.	X		X		X		
10	Realizan revisiones periódicas específicas para garantizar la recolección, almacenamiento, procesamiento y protección eficiente, manteniendo los datos personales del cliente de forma segura y privada.	X		X		X		

11	La empresa ha implementado soluciones de análisis de información e inteligencia artificial como parte de sus actualizaciones para generar datos empresariales significativos	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

N°	Gestión administrativa	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Planificación</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Se lleva a cabo un diagnóstico detallado de la situación actual de la institución como parte integral del proceso de definición de objetivos digitales	X		X		X		
2	Cree que las metas institucionales están alineadas a sus valores.	X		X		X		
3	Las estrategias implementadas hasta ahora han contribuido positivamente al logro de los objetivos establecidos	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 Organización</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Se ajustan las tareas asignadas a los cambios tecnológicos y a las nuevas demandas del entorno digital.	X		X		X		
5	Los métodos modernos implementados han contribuido a una mayor productividad en su área de trabajo	X		X		X		
6	La empresa fomenta la flexibilidad en la adaptación de procedimientos para aprovechar nuevas oportunidades en el entorno digital	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN Dirección</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La empresa demuestra una orientación hacia la innovación en sus prácticas administrativas mediante la adopción de tecnologías digitales	X		X		X		
8	La coordinación entre áreas se ha vuelto más adaptable y receptiva gracias a las soluciones digitales pues te permite ver los cambios en tiempo real.	X		X		X		
9	Cree que la transformación digital ha mejorado la calidad de la información utilizada para tomar decisiones administrativas	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN Control</b>	Si	No	Si	No	Si	No	

10	Transformación digital ha contribuido a la automatización de procesos estandarizados en la empresa	X		X		X	
11	La transformación digital ha facilitado el proceso de implementar cambios y mejoras basados en los resultados del rendimiento de las áreas	X		X		X	
12	La transformación digital ha facilitado la recolección de datos y el desarrollo de análisis de manera más rápida y efectiva con el fin de mejorar actividades en la empresa	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ X ]                    No aplicable [   ]

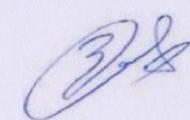
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ..... EDWARD EDDIE BUSTINZA ZUASNABAR .....                    DNI:.....20111231.....

Especialidad del validador:.....DR EN SISTEMAS DE INGENERIA .....

.....29.....de.....11.....del 20 23

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----

**Firma del Experto Informante.**

