TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN EMPRESAS DEL RUBRO IMPORTADORAS DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2025

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. SAYLA GUISSEL QUISPE FRISANCHO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

JULIACA - PERÚ

2026

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN EMPRESAS DEL RUBRO IMPORTADORAS DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2025

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. SAYLA GUISSEL QUISPE FRISANCHO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN:

ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE : _____
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

PRIMER MIEMBRO : _____
Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

SEGUNDO MIEMBRO : _____
Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

ASESOR DE TESIS : _____
Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N°047-2026-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 30 de enero de 2026

VISTOS:
El Expediente **N° 1046,** presentado por **SAYLA GUISSEL QUISPE FRISANCHO**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN EMPRESAS DEL RUBRO IMPORTADORAS DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2025;** conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Marketing**.

CONSIDERANDO:
Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:
ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **SAYLA GUISSEL QUISPE FRISANCHO**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing,** en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

* PRESIDENTE : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
* 1er. MIEMBRO : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
* 2do. MIEMBRO : Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA
* ASESOR DE TESIS : Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

* Lugar : salón de Grados y Títulos
* Fecha : viernes, 30 de enero de 2026
* Hora : 10: 00 a.m

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaria Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
DECANATO
Dr. Leopoldo W. Condori Cari
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:
- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
-Archivo FCA (1)

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

RESOLUCIÓN Nº 998-2025-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, **31** de **diciembre** 2025

VISTOS:

El Expediente **2025-CU-013989** de fecha 31 de diciembre, del **Bach. SAYLA GUISSEL QUISPE FRISANCHO,** quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, **Escuela Profesional de Administración y Marketing.**

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. SAYLA GUISSEL QUISPE FRISANCHO,** quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado**: DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN EMPRESAS DEL RUBRO IMPORTADORAS DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2025;** conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing.**

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Marketing**, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR **Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS.**

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN EMPRESAS DEL RUBRO IMPORTADORAS DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2025;** correspondiente a la Línea de Investigación **ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. SAYLA GUISSEL QUISPE FRISANCHO**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing** en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como **ASESOR** al **Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS**

ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER, que la facultad de Ciencias Administrativas, secretarias académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS · DIRECCIÓN UNIDAD DE INVESTIGACIÓN · UANCV - JULIACA

Dr. Roberto Payé Colquehuanca
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)

TESIS UANCV

RESOLUCIÓN Nº 721–2025–UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, **17** de **octubre** 2025

VISTOS:

El Expediente: **2025-CU-013475** de fecha 13 de octubre del 2025, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Marketing**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. SAYLA GUISSEL QUISPE FRISANCHO,** quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de Título**: DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN EMPRESAS DEL RUBRO IMPORTADORAS DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2025;** conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Marketing**, corroboró la propuesta del ASESOR **Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS,** quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN EMPRESAS DEL RUBRO IMPORTADORAS DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2025;** correspondiente a la Línea de Investigación **ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. SAYLA GUISSEL QUISPE FRISANCHO,** en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como **ASESOR** al **Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS.**

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarias académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS – DIRECCIÓN UNIDAD DE INVESTIGACIÓN – UANCV - JULIACA
Dr. Roberto Payé Colquehuanca
DIRECTOR
UNID INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- RPC/

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

SAYLA GUISSEL QUISPE FRISANCHO

DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN EMPRESAS DEL RUBRO IMPORTADORAS DE LA ...

Trabajos de tesis para ingreso a repositorio

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::13016:611959814

Fecha de entrega
2 ago 2026, 18:48 GMT-5

Fecha de descarga
2 ago 2026, 21:52 GMT-5

Nombre del archivo
T036_76635035_T.docx

Tamaño del archivo
34.6 MB

83 páginas

13.690 palabras

81.096 caracteres

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- N.º de fuente excluida

Fuentes principales

14%	Fuentes de Internet
2%	Publicaciones
18%	Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

METADATOS COMPLEMENTARIOS

TÍTULO DE LA TESIS	
DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN EMPRESAS DEL RUBRO IMPORTADORAS DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2025	
Datos del autor	
Nombres y apellidos	SAYLA GUISSEL QUISPE FRISANCHO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	76635035
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0008-7558-4203
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	DR. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02413103
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-8602-3219
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02374215

Datos de investigación	
Línea de investigación	ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	**Ubicación:** Juliaca **País:** Perú **Departamento:** Puno **Provincia:** San román **Distrito:** Juliaca **Coordenadas:** **Latitud:** --15.4867656 **Longitud:** -70.1647003 **URL:** https://maps.app.goo.gl/789VcxHBGLS22K6Z7 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	OCTUBRE 2025 – ENERO 2026
URL de disciplinas OCDE https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02 - Librería	**Teoría Organizacional** https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.03 **Ciencias Sociales** https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.00

UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
DECANATO
Dr. Leopoldo W. Condori Cari
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo **SAYLA GUISSEL QUISPE FRISANCHO** identificado con DNI Nro. **76635035** en mi condición de egresado de:

☒ **Escuela Profesional**

☐ **Programa de Segunda Especialidad,**

☐ **Programa de Maestría o Doctorado**

ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

informo que he elaborado el/la ☒ **Tesis** o ☐ **Trabajo de Investigación,** ☐ **Trabajo Académico** denominada:

DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN EMPRESAS DEL RUBRO IMPORTADORAS DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2025

Asesorado por: **DR. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS**

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como suyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 03 de Julio del 2026

FIRMA ASESOR

FIRMA TESISTA

Huella

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi familia, ya que son el pilar de mi existencia y la principal motivación que ha hecho que avance con firmeza en cada uno de los propósitos que me he planteado. A mis padres que gracias a su desinterés me enseñaron el modelo a seguir y las reglas que son esenciales de la existencia. La importancia de la constancia, responsabilidad y compromiso La relevancia de la perseverancia, responsabilidad y compromiso. Una aventura de unos meses que espero que les traiga siempre frescos recuerdos de nuestro tiempo en La Rioja.

También dedico este mérito a quienes, en silencio y forma constante, se han colocado a mi lado en el desarrollo profesional. A ellos, gracias por darme fuerzas en los momentos más exigentes y recordarme que todo esfuerzo bien disciplinado será recompensado.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

AGRADECIMIENTO

Me siento muy agradecido con Dios que es el autor de toda fortalecía y sabiduría a quien le debo el poder materializar esta meta académica, así como también cada paso que doy dentro de mi proceso formativo.

Agradezco a la institución universitaria y a los docentes que me han colaborado muchísimo para mi desarrollo profesional, igualmente a mis orientadores con un reconocimiento especial, por vía académica por permitir que enriquecieran mi desarrollo profesional, por su acompañamiento el proceso de este trabajo de investigación con sus conocimientos y sugerencias.

Finalmente, agradezco a mis padres, mi familia y mis amigos que me han apoyado en todo, gracias por ser tan serenos en las circunstancias más difíciles y gracias por ser el apoyo para terminar con éxito este estudio.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA ..... **iii**

AGRADECIMIENTO ..... **iv**

ÍNDICE GENERAL ..... **v**

ÍNDICE DE TABLAS ..... **ix**

ÍNDICE DE FIGURAS ..... **x**

RESUMEN ..... **xi**

ABSTRACT ..... **xii**

INTRODUCCIÓN ..... **xiii**

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema 1

1.1.1. Delimitación espacial 3

1.1.2. Delimitación social 3

1.1.3. Delimitación temporal 4

1.2. Formulación del problema 4

1.2.1. Problema general 4

1.2.2. Problemas específicos 4

1.3. Justificación del estudio 4

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general 6

2.2. Objetivos específicos 6

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación 7

3.1.1. A nivel internacional 7

3.1.2. A nivel nacional 9

3.1.3. A nivel local 11

3.2. Bases teóricas 13

3.2.1. Digitalización de procesos 13

3.2.2. Transformación digital 18

3.2.3. Importancia de técnicas de ventas 19

3.3. Marco conceptual 23

3.3.1. Automatización de procesos 23

3.3.2. Competencias digitales 23

3.3.3. Digitalización de procesos 23

3.3.4. Gestión de inventarios 24

3.3.5. Innovación tecnológica 24

3.3.6. Mejora continua 24

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

3.3.7. Procesos administrativos 24

3.3.8. Procesos comerciales 24

3.3.9. Procesos logísticos 24

3.3.10. Transformación digital 25

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general 26

4.2. Hipótesis especificas 26

4.3. Variables 26

4.4. Operacionalización de variables 27

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación 28

5.2. Método aplicado a la investigación 28

5.3. Tipo de investigación 29

5.4. Nivel de investigación 29

5.5. Diseño de investigación 29

5.6. Población y muestra 29

5.6.1. Población 29

5.6.2. Muestra 30

5.7. Técnicas e instrumento 30

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

5.7.1. Técnica 30

5.7.2. Instrumento.....30

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento.....30

5.8.1. Confiabilidad.....30

5.8.2. Validez 31

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos.....31

5.10. Contrastación de hipótesis 31

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados 36

6.2. Discusión de resultados.....44

CONCLUSIONES 47

RECOMENDACIONES 49

REFERENCIAS.....51

ANEXOS 54

Matriz de consistencia.....55

Instrumento 58

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables 27
Tabla 2 Confiabilidad del instrumento 30
Tabla 3 Prueba de Tau b de la HG 32
Tabla 4 Evaluación de Tau b de la HE1 33
Tabla 5 Prueba de Tau b de la HE2 34
Tabla 6 Prueba de Tau b de la HE3 35
Tabla 7 Resultados de la normalidad de los datos 37
Tabla 8 Baremo de correlaciones 38
Tabla 9 Correlación entre digitalización de procesos y transformación digital 38
Tabla 10 Correlación entre procesos administrativos y la transformación digital 40
Tabla 11 Correlación entre procesos logísticos y la transformación digital 41
Tabla 12 Correlación entre procesos comerciales y la transformación digital 43

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de dispersión entre digitalización de procesos y transformación digital .39

Figura 2. Diagrama de dispersión entre procesos administrativos y la transformación digital40

Figura 3. Diagrama de dispersión entre digitalización de los procesos logísticos y la transformación digital 42

Figura 4. Diagrama de dispersión entre digitalización de los procesos comerciales y la transformación digital 43

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue identificar la relación existente entre la digitalización de procesos y la transformación digital en las empresas del rubro importador de la ciudad de Juliaca para el año 2025. El estudio fue desarrollado bajo la metodología cuantitativa, así como clasificado como básica. Con un diseño transversal y un nivel de correlación. La población objetivo de la investigación estuvo constituida por 50 trabajadores de las empresas importadoras de la ciudad de Juliaca, relacionados con los procesos. logística, comercial y administrativo. Se utilizó el cuestionario con escala tipo Likert de cinco grupos como procedimiento Se llevó a cabo un análisis de datos utilizando métodos estadísticos a nivel descriptivo e inferencial, con el uso del ensayo de equilibrio de Kolmogórov-Smirnov y de la métrica Rho de Spearman. Según las averiguaciones, existe en el caso objeto de estudio una relación favorable que resulta ser estadísticamente significativa entre digitalizar procesos y metamorfosis digital ($\rho = 0{,}655$; $p < 0{,}05$). Por otro lado, se halló un vínculo relevante entre la digitalización de los procedimientos comerciales, administrativos y logísticos y la transformación digital, con el agregado de que los procesos logísticos son los que tienen el grado más alto de integración. Se establece que la automatización de los procesos es el encendido de la revolución digital en las empresas importadoras de Juliaca.

Palabras clave: Digitalización, transformación, importación.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

ABSTRACT

The objective of this research was to identify the relationship between process digitization and digital transformation in import companies in the city of Juliaca for the year 2025. The study employed a quantitative methodology and was classified as basic research, featuring a cross-sectional design and a correlational level. The target population consisted of 50 employees from import companies in Juliaca involved in logistics, commercial, and administrative processes. A five-point Likert-scale questionnaire was used for data collection. Data analysis was conducted using descriptive and inferential statistical methods, specifically the Kolmogorov-Smirnov test and Spearman's Rho coefficient. The findings reveal a statistically significant, positive relationship between process digitization and digital transformation ($\rho = 0.655$; $p < 0.05$). Furthermore, a significant link was found between the digitization of commercial, administrative, and logistics procedures and digital transformation, with logistics processes exhibiting the highest degree of integration. It is concluded that process automation acts as the catalyst for the digital revolution within Juliaca's import companies.

Keywords: Digitization, transformation, import.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV

INTRODUCCIÓN

La digitalización de los procesos, así como la digitalización en sí misma, se han convertido en uno de los elementos más importantes para que las empresas sigan siendo competitivas en el mercado y sostenibles. Desde hace mucho tiempo las organizaciones enfrentan el reto de la globalización, el veloz avance tecnológico, la vinculación de mercados, la demanda de consumidores y otros aspectos que son de interés. El uso de tecnologías digitales mejora los procesos operativos y los administrativos. Del mismo modo, incrementa la capacidad, rapidez y eficacia para tomar decisiones. Por lo que se logran aumentar de manera significativa la eficiencia organizacional y la adaptación a los cambios.

Los procesos internos de una empresa importadora deben incluir la logística internacional, el control de stocks y los procesos aduaneros. Sin embargo, también gestionar la documentación comercial y los proveedores externos. Es muy importante el cumplimiento de normativas estrictas comerciales.

Las empresas importadoras de Juliaca tienen una capacidad relevante para proveer bienes y potenciar la actividad económica en su comunidad local y en la región en general. A pesar de que hoy en día existen muchas organizaciones, la mayoría de ellas continúan teniendo procesos manuales o poco integrados que causan demoras, errores, sobrecostos, entre otros. En primer lugar, conviene analizar el grado de digitalización de sus procesos y su relación con la transformación digital, para encontrar oportunidades de mejora para aumentar la competitividad.

En el presente trabajo se organización de la siguiente forma: en el primer capítulo, se aborda de quien es el problema, se formula el problema, se delimitan el problema se elabora la formulación de este y se justifica el estudio. Se especifican el problema, sus aspectos más relevantes y sus limitaciones. Se justifica la importancia del estudio y la necesidad de estudiar este tema en específico El segundo capítulo presenta el objetivo general y los objetivos

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV

específicos que guedan este estudio. Por ende, el capítulo III del proyecto o informe de investigación será el marco teórico referencial donde se plasman los antecedentes, las bases teóricas y el marco conceptual en mención a las variables del problema de estudio.

De manera análoga, en el capítulo cuarto: Se formula la hipótesis general, así como las hipótesis específicas; además, se realiza la identificación y operacionalización de las variables. La metodología de investigación está conformada por varios elementos los cuales son: Enfoque, tipo, nivel, diseño, población y muestra, técnicas e instrumento, procesamiento de datos. El mantenimiento correctivo que se propone en este capítulo no necesariamente es una solución definitiva a los problemas. Capítulo VI: Resultados y discusión, exposición, análisis, interpretación de los hallazgos, conclusiones, sugerencias, bibliografía y apéndices.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

A nivel mundial, la digitalización de procesos y la transformación digital se han convertido en ejes estratégicos para el crecimiento y competitividad de las organizaciones empresariales, en especial del sector del comercio exterior. En las economías desarrolladas y en desarrollo, las empresas importadoras han adoptado sistemas digitales integrados para la toma de decisiones, gestión documental, control de inventarios, gestión logística y seguimiento de productos basados en información. Estas acciones han facilitado reducir los gastos operacionales, mejorar los procedimientos, disminuir errores y una mejor capacidad de respuesta con mayor rapidez ante las exigencias del mercado mundial.

No obstante, diversos estudios internacionales evidencian que existe una brecha significativa en la diferencia en la adopción de la transformación digital Desde corporaciones colosales hasta las diminutas y medianas empresas importadoras, donde las grandes empresas se enfrentan a las pequeñas y medianas empresas. A pesar de que una buena cantidad de organizaciones han comenzado a implementar tecnologías digitales, muchas de ellas aún siguen en un proceso de aplicación tecnológica que les garantiza un uso básico de herramientas computacionales, pero no necesariamente son capaces de lograr una profunda transformación en sus procesos y modelos de negocio. Se generan desventajas competitivas, un incremento en

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

el costo de las oportunidades comerciales y, por lo tanto, el fenómeno del cambio climático. Sin embargo, hacen difícil la transformación ante las variaciones del entorno tecnológico. Este es un problema relevante en el marco del comercio internacional.

En el plano nacional, en los últimos años, el Perú ha estado impulsando la digitalización y modernización de los procesos de negocio, especialmente en comercio exterior, a través de normas y políticas específicas. Se busca permitir trámites aduaneros, facturas electrónicas y la gestión tributaria en plataformas digitales. De todas maneras, muchas empresas importadoras aún no pudieron utilizar de manera optima, la digitalización. Sobre todo la automatización y la integración de sistemas. Estos dos son clave para una correcta integración y automatización de procesos internos y a la utilización de la información.

Investigaciones de diferentes partes del país muestran que las empresas importadoras generalmente tienen poca adopción de tecnología digital en sus operaciones administrativas, logísticas y financieras. Esto causa retrasos en la operación, duplicación de funciones, errores en la información y mayores costos. Entonces, hay bastante resistencia al cambio organizativo. Además, no hay una preparación del personal que se pueda identificar en términos de competencias digitales. Esto hace que la transformación digital no sea real. Las empresas peruanas están imposibilitadas de competir en el mundo y de generar un crecimiento eficiente y sostenible.

Las empresas que actúan en este ámbito son integrantes del grupo de importadores que existen en Juliaca. Sin embargo, muchas de estas empresas siguen trabajando con procesos manales o con sistemas digitales no integrados; así, van manejando su stock, la gestión documental, la logística y la información comercial.

Esta digitalización parcial de los procesos presenta una serie de problemas que afectan a la atención al cliente, la trazabilidad de las mercancías, la documentación, el sobrecoste y la ineficiencia en la toma de decisiones en la gestión empresarial. Sumado a esto, la falta de un

plan concreto para transformar digitalmente a las empresas importadoras de Juliaca las impediría adueñarse de todas las ventajas que la tecnología ofrece para ser más competitivas y adecuarse a lo que se demanda en la actualidad. A través de esta medida, se vuelve necesario, el analista la dinámica entre la digitalización de los procesos y la digitalización En las compañías de importación de Juliaca 2025, en especial, con la finalidad de identificar diferencia y lo que se debe mejorar y lineamientos que ayuden a su modernización y desarrollo sostenible.

1.1.1. Delimitación espacial

El análisis se desarrolló en Juliaca que corresponde a la provincia de San Román, en el centro de la región Puno. El estudio se encuentra orientado de forma particular a aquellas empresas importadoras con actividades comerciales relacionadas a materiales adquiridos en el extranjero como elementos electrónicos, artefactos electromecánicos, repuestos, maquinaria y demás bienes de uso y de consumo. La elección de este espacio resultó estratégica, ya que se trata de un eje comercial y logístico del sur del país. A partir de él, se busca observar el grado de digitalización, la metamorfosis de los procesos y la revolución digital en un contexto empresarial local de alta actividad importadora.

1.1.2. Delimitación social

La delimitación social incluye a los gerentes, administradores, jefes de área, personal administrativo y colaboradores directamente vinculados a las actividades operativas, logísticas, comerciales y administrativas representantes de las empresas exportadoras de Juliaca. Estos intérpretes fueron elegidos debido a su implicación activa en la administración de procesos y en la implementación de herramientas digitales dentro de las organizaciones, lo que los convierte en testigos esenciales para desentrañar la verdad el grado de digitalización de procesos y transformación digital en el año 2025.

1.1.3. Delimitación temporal

La investigación hace referencia al 2025 en el que se recolectaron data indispensable que permitió abordar La metamorfosis digital en las empresas importadoras de Juliaca. Este tiempo permitió conocer el estado actual de las organizaciones en su incorporación de tecnologías digitales ante el contexto económico y tecnológico actual y los cambios registrados en las dinámicas de negocio y de organización.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre digitalización de procesos y transformación digital en empresas del rubro importadoras de la ciudad de Juliaca, 2025?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo se relaciona la digitalización de los procesos administrativos y la transformación digital en las empresas importadoras de Juliaca, 2025?
- ¿Qué relación existe entre la digitalización de los procesos logísticos y la transformación digital en las empresas importadoras de Juliaca, 2025?
- ¿Cómo se relaciona la digitalización de los procesos comerciales y la transformación digital en las empresas importadoras de Juliaca, 2025?

1.3. Justificación del estudio

Teórica:

Este estudio se basa teóricamente al proporcionar un mayor conocimiento sobre La metamorfosis digital en los procedimientos y la revolución digital en el ambiente de trabajo del ámbito de las empresas importadoras, un sector que debe ser atendido de manera especial que enfrenta altos grados de complejidad a nivel operativo y tecnológico. El estudio permite analizar y sistematizar conceptos, enfoques y dimensiones relacionados a la adopción de tecnologías digitales. Aporta evidencia empírica que robustecen en un contexto como el

análisis teórico interrelacionado en administración de empresas, creatividad tecnológica y competencia organizacional. Del mismo modo, los resultados fueron permitir contrapesar los planteamientos de diversos autores, teorías sobre transformación digital, y la realidad empresarial local, enriqueciendo así la literatura académica que en el mundo de la gestión y las transacciones comerciales.

Práctico:

Desde el punto de vista práctico, la investigación está justificada porque sus resultados servirán como un diagnóstico para las empresas importadoras de la ciudad de Juliaca, que les permitirá conocer el nivel de digitalización actual de sus procesos, así como también las principales brechas que limitan su digitalización. La información que se obtenga permitirá la toma de decisiones en la dirección para optimizar procedimientos administrativos, logísticos y comerciales, contribuyendo a optimizar tiempos, reducir costos operativos y lograr eficiencia organizacional. Igualmente, los resultados podrán ser utilizados por los líderes y responsables de la gestión para el desarrollo de las tácticas estratégicas de modernización tecnológica que fortalezcan la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones empresariales en el mercado.

Metodológico:

La investigación está justificada metodológicamente porque aplicará un enfoque numérico, con una estrategia no experimental y correlaciona por el uso de herramientas de medición que han logrado ser validadas que permite el análisis objetivo de la relación que existe entre digitalización de procesos y datos y digitalización de procesos. La técnica utilizada asegura la rigurosidad científica del estudio, así como también puede ser un insumo para el desarrollo de otros trabajos en empresas del mismo tipo.

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre digitalización de procesos y transformación digital en empresas del rubro importadoras de la ciudad de Juliaca, 2025

2.2. Objetivos específicos

- Analizar la relación entre la digitalización de los procesos administrativos y la transformación digital en las empresas importadoras de Juliaca, 2025.
- Identificar la relación entre la digitalización de los procesos logísticos y la transformación digital en las empresas importadoras de Juliaca, 2025.
- Evaluar la relación entre la digitalización de los procesos comerciales y la transformación digital en las empresas importadoras de Juliaca, 2025.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. A nivel internacional

En el año 2019 Vial realizó la investigación titulada Understanding digital transformation in commercial firms, cuyo objetivo fue analizar de qué forma se relacionan la transformación digital de los procesos y la revolución digital en firmas que operan en el sector comercial. Se utilizó un diseño de investigación de un enfoque cuantitativo tipo correlacional mediante encuestas aplicadas a 120 líderes de empresas importadoras de Canadá. Los hallazgos revelaron que proceder con la automatización administrativa puede cambiar el manejo de La gestión y la digitalización de documentos se incrementó en un 30% La agilidad operativa se vio incrementada y la sinergia tecnológica interna se robusteció. El autor llegó a la conclusión que digitalizar procesos es el verdadero 'corazón' de una transformación digital funcional y duradera.

La investigación Digital maturity and process digitization in global trade companies fue realizada por Kane en Estados Unidos en 2020. Determinar cómo la digitalización de los procesos afecta el nivel de madurez digital en empresas relacionadas con el comercio internacional fue el objetivo. La investigación se realizó desde un enfoque cuantitativo

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

correlacional que encuestó a 210 gerentes de empresas importadoras. Los resultados descubrieron que aplicar la digitalización en los procesos logísticos, así como implementar los sistemas ERP y la automatización del control de inventarios, mejoraron en un 27 % la capacidad de tomar decisiones basadas en datos. El nivel de digitalización de los procesos clave influye directamente en la transformación digital, concluyó el autor de la investigación.

Se revisa el documento que concibió Verhoef hace un par de años. Una investigación que busca analizar cómo la automatización de los procesos impulsa la transformación digital de las empresas comerciales en Europa. El estudio utilizo un método correlacional cuantitativo, que es considerado por la muestra de 185 empresas importadoras de Alemania y Países Bajos. Los resultados de la investigación muestran que la digitalización de los procesos que se han realizado a través del tiempo si resultan efectivos respecto a los cuestiones administrativos y logísticos; además, aumenta en un 32% la eficiencia organizacional y se reduce notablemente los errores. En resumen, el autor expresa que es necesario ir digitalizando los procesos, para que la transformación digital sea integral y no sólo algunos resultados abordados.

Bharadwaj (2013) Se llevó a cabo en Estados Unidos el estudio «Estrategia de negocios digitales y digitalización de procesos», cuyo objetivo fue evaluar la digitalización de los procesos, necesaria para que se produzca la evolución digital y para adaptar los esquemas de negocio en empresas orientadas al comercio exterior. Se avaluo 160 importadores a los cuales se les aplico una encuesta. Los resultados revelaron que El estudio adoptó una metodología cuantitativa descriptiva-correlacional, interrogando a 160 directivos de abastecimiento mejoró en 26% la adaptabilidad al cambio en el mercado global. De acuerdo con el autor, el digitalización de procesos se considera como la estrategia base de la transformación digital empresarial.

Venkatesh (2022) desarrolló la investigación titulada Process digitalization and digital transformation in international trading firms, su objetivo fue examinar cómo la digitalización

Los procedimientos influyen en la evolución digital de las empresas importadoras en Asia. El estudio se realizó de manera cuantitativa, correlacional a partir de encuestas aplicadas a 200 directores de empresas importadoras del país india. La investigación reveló que la transformación digital de los procesos operativos, la incorporación de plataformas digitales y la automatización de la gestión de proveedores, incrementaron en un 29% la eficiencia operativa y la competitividad de las empresas. El escritor concluyó que la digitalización de los procesos es fundamental para una correcta transformación digital en empresas del rubro importador.

3.1.2. A nivel nacional

La investigación de Salazar (2021) titulada Digitalización de procesos y transformación digital en empresas comerciales de Lima Metropolitana, tuvo como objetivo el análisis de la relación que existe entre la digitalización de los procesos administrativos y la transformación digital de las organizaciones empresariales de comercio exterior. La investigación se realizó con enfoque cuantitativo correlacional, mediante encuestas estructuradas a 140 gerentes y administradores de empresas importadoras. Los resultados fueron evidentes, ya que la automatización de los procesos administrativos y del uso de sistema en base digital integrado consiguió incrementar en un 28 °/o la eficiencia operativa, además de optimizar la administración de los datos. El autor concluye que Digitalización de los procesos es la piedra angular de la transformación digital de las empresas peruanas.

Quispe (2020) realizó la investigación titulada Transformación digital y gestión de procesos En las empresas importadoras de Perú, se pretendía establecer como la digitalización de los mismos afecta el nivel de transformación digital de estas empresas. Se implementó un estudio con enfoque correlacional de carácter cuantitativo mediante encuestas a 120 responsables de áreas administrativas y logísticas de empresas importadoras de Lima y Callao. Los resultados de la investigación mostraron un aumento del 25% en la eficiencia operativa

gracias a la transformación digital de los procesos logísticos, a la administración por medios electrónicos de los inventarios y a la automatización documental. El autor concluyó que la metamorfosis digital depende crucialmente de la intensidad con la que se avance en la digitalización de los procesos internos.

El estudio de Ramírez (2022) La digitalización de procesos administrativos y competitividad empresarial en empresas comerciales peruanas tuvo como objetivo Examinar la relación que existe entre la digitalización de los procesos y la transformación digital en entidades vinculadas con el comercio mundial. Se utilizó una investigación del tipo cuantitativa correlacional, con una muestra de 160 directores de empresas que transportan mercancías en Lima Metropolitana. Los resultados se observaron que la transformación digital en los procesos administrativo es una alternativa viable y financieros 31 % incrementó la capacidad de decisión y competitividad empresarial.

El autor concluyó que la digitalización se basa en la aplicación metódica de todos aquellos procesos que se encuentran digitalizados.

La investigación de Paredes (2019) analizó cómo el digitalizado La metamorfosis digital de las compañías que importan productos y los presentan en Perú está influyendo en la metamorfosis digital de sus negocios. Inicia así el estudio que es también lanzado a El Comercio y El Peruano. La investigación se hizo con un diseño descriptivo y correlacional de tipo cuantitativo. A 110 directores de empresas importadores se aplicó la encuesta. Gracias a La magia de la automatización en el mundo logístico y la magia de las plataformas digitales, los tiempos operativos se han reducido en un 24% y se han integrado los procesos empresariales. De acuerdo con el autor, es clave la digitalización de procesos para lograr transformación digital en el sector importador.

La investigación "Digitalización de procedimientos" (Flores, 2023) se enfoca en los efectos que la digitalización de los procesos está teniendo en la transformación digital de las

empresas comerciales importadoras del sur del Perú. Te invitamos a leer el siguiente resumen. La investigación se realizó mediante un método cuantitativo correlacional, a través de cuestionarios aplicados a 150 directores y administradores de empresas importadoras ubicadas en la zona de Puno, Arequipa y Cusco. Los expertos determinan que la automatización, el uso de software de gestión y la digitalización de los procesos operativos del control de inventarios, incrementaron en un 29 % la eficiencia organizacional. El autor llegó a la conclusión de que la digitalización de los procesos en las empresas importadoras del Perú impacta directamente en su transformación digital.

3.1.3. A nivel local

El estudio elaborado por Condori (2021) denominado Digitalización de procesos administrativos y transformación digital en empresas comerciales de Juliaca tuvo como objetivo analizar de qué manera que se dedican a la importación y comercialización de mercancías. El tipo de investigación empleada fue de correlación; la técnica que fue usada fue la encuesta, la cual fue estructurada y la población fue de 95, dirigida a los directivos y Administradores de las Empresas Importadoras que se ubican en el centro de la ciudad de Juliaca. Los resultados mostraron que la transformación digital en la gestión de documentos, la facturación digital y las plataformas de tecnología son necesarios informáticos aumentaron la eficiencia administrativa en un 27%. El proceso administrativo es un factor determinante en pro al desarrollo digital de las empresas importadoras de la zona.

La finalidad consistió en investigar la relación entre la revolución digital en empresas importadoras de la región Puno. Esto lo llevó a cabo Mamani (2020) a través de una encuesta realizada a 88 responsables de logística y administración de empresas importadoras de Juliaca y Puno. Los resultados permitieron observar que la digitalización en control de inventarios, la trazabilidad digital de mercancías y el uso de plataformas de gestión logística mejoraron la

eficiencia operativa en 25 %. El autor llegó a la conclusión de que en el sector importador regional.

Quispe (2022) ha desarrollado la investigación titulada La digitalización de procesos y la competitividad empresarial en las empresas comerciales de Juliaca, cuyo objetivo fue analizar la. El método utilizado por la investigación es el de tipo cuantitativo correlacional. Su alcance abarca a un total de 100 directores de empresas importadoras que están en la localidad de Juliaca. Los hallazgos mostraron que el aporte de la automatización en los procedimientos administrativos y el agregado del uso de software de gestión incrementa en un 30 % y fortalece la cohesión digital interna. La digitalización se ha convertido en un elemento clave que favorece la consolidación de la transformación digital, además de potenciar la competitividad de las empresas en el ámbito local.

Huanca (2019) como parte de su estudio denominado en Gestión de procesos y transformación digitales en empresas importadoras de la localidad de Puno, verifica de qué manera la digitalización de los procedimientos se encuentra impactando en la transformación digital de las empresas de comercio exterior. La investigación utilizó un enfoque cuantitativo descriptivo-correlacional a quienes se les aplicó una encuesta a 80 directores y administradores de empresas importadoras de Puno y Juliaca. Los resultados evidencian que la digitalización de procesos financieros, logísticos y administrativos redujo en un 23 por ciento el tiempo operativo y se traduce en una mejora organizacional. El escritor concluyó que la digitalización de procesos es una estrategia innovadora que establece las bases.

La investigación denominada y la metamorfosis digital en las empresas importadoras de Juliaca tuvo como finalidad examinar de qué manera se relacionan la digitalización de los procedimientos operativos y la transformación digital en el rubro de importación. Para ello, se aplicó encuesta a 105 gerentes y jefes de departamento de empresas dedicadas a la importación de la ciudad de Juliaca. Los resultados hallados evidencian que la digitalización de procesos

operativos, el uso de plataformas digitales y la automatización del control de operaciones incrementan en 28 % la eficiencia organizacional. El autor llegó a la conclusión de que la digitalización de procesos operativos es un factor determinante para lograr una transformación digital sostenible entre las empresas importadoras locales.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Digitalización de procesos

La transformación digital se refiere a la utilización de la tecnología digital para convertir tareas, procesos y flujos de trabajo que han estado siendo llevados a cabo de manera manual o en papel, para volverlos más eficaces, precisos y rápidos. En el caso de una empresa, la digitalización de los procesos permite automatizar tareas diarias, integrar datos en tiempo real y mejorar la colaboración en las diferentes áreas de la empresa. Esto consigue una gestión más eficiente y centrada en los resultados que persigues. En el ámbito empresarial contemporáneo, esa consideración se transforma en una variable que incrementa la productividad y disminuye los costos.

Esta literatura La digitalización de sus procesos es pieza angular de la transformación digital, ya que permite a la operativa de la revolución digital redefinir la manera en que las organizaciones planifican, ejecutan y controlan sus procesos internos. Gracias a herramientas como un ERP, plataformas digitales, automatización documental y gestión electrónica de la información, logran alcanzar un mayor nivel de trazabilidad, una mejor capacidad de decisión y adaptación a las transformaciones de su entorno. La digitalización de las empresas del rubro importador resulta ser de suma importancia por la complejidad que posee su operación. Esto se debe a las operaciones logísticas, administrativas y comerciales que necesitan de un alto nivel de coordinación y control.

Importancia de digitalización de procesos

La digitalización de procesos, al menos a nivel general, es relevante porque contribuye directamente a la mejora del desempeño organizacional. O sea que, las organizaciones son capaces de mejorar la eficiencia en la utilización de sus recursos y disminuir ineficiencias operativas y comerciales. Además, las organizaciones pueden disminuir errores humanos, agilizar los tiempos de respuesta y optimizar la calidad de los datos empleados. Esta variable es clave para gestionar inventarios, documentación aduanera, proveedores internacionales y flujos logísticos. Estas últimas son variables críticas para su competitividad.

La automatización de procesos también es importante porque debe considerarse un facilitador estratégico para la digitalización sostenible de las empresas. Las organizaciones que tienen sus procesos digitalizados son más capaces de adaptarse a los cambios y entornos que se producen. A nivel local, se ubica en la ciudad Juliaca, la digitalización de procesos permite que empresas importadoras modernicen su gestión. Las capacitan igualmente para adecuarse a lo que demanda el mercado internacional y obtener una estructura organizativa más eficiente, innovadora y orientada al desarrollo sostenible.

Dimensión 1: Digitalización de procesos administrativos

Son herramientas tecnológicas que sirven para planificar, organizar, registrar y supervisar la información administrativa. Esta dimensión permite transformar procedimientos tradicionales basados en documentos en papel y en tareas manuales, en procesos automatizados y sistematizados que permiten la disponibilidad inmediata de los datos y mayores tiempos de respuesta. Digitalización administrativa en empresas del rubro importador. Se precisa digitalización administrativa porque, como el volumen de materia prima o productos que se importan es alto, se requiere un control y una documentación de esta rigurosa.

Teniendo en cuenta la gestión empresarial, la digitalización de procesos administrativos permite mejorar la coordinación entre áreas, estandarización de los procedimientos y la

transparencia organizacional. Con la implementación de sistemas digitales, se logra una fácil trazabilidad de las operaciones, se reducen los errores humanos y se facilita el cumplimiento de normas y procedimientos internos. En este sentido, esta dimensión constituye una base fundamental para la modernización administrativa y el desarrollo, progreso permanente.

Indicador: Uso de sistemas digitales para la gestión documental

La utilización de sistemas digitales para la gestión documental implica el empleo de herramientas y programas informáticos que permiten crear, almacenar, organizar y recuperar documentos y archivos de forma digital. Este indicador es necesario en las empresas importadores, ya que permite manejar contratos, facturas, guías, documentos aduaneros, así como registros administrativos sin perder información y mejorar la consulta y control documental.

Indicador: Automatización de procesos administrativos internos

La automatización de los procedimientos administrativos internos consiste en aplicar procesos administrativos automáticamente a través de tecnología digital para intentar reducir la intervención manual y estandarizar los procedimientos. Este, como indicador, facilita la facturación, el control de pagos, la creación de reportes, el registro de operaciones genera menos errores, ahorra tiempo del personal y, por ende, mayor productividad administrativa de la empresa.

Indicador: Integración de plataformas digitales para la gestión administrativa

Este indicador implica la interconexión entre diferentes sistemas tecnológicos de la empresa, por ejemplo, el software contable, los inventarios, la gestión comercial y recursos humanos. Este indicador agrupará la información en un solo entorno digital, facilitando el flujo de datos entre las áreas, optimizando la capacidad de decidir y mejorando la efectividad de la administración de las empresas importadoras.

Dimensión 2: Digitalización de procesos logísticos

La incorporación de tecnologías digitales en los procesos logísticos consiste en el uso de estas tecnologías para la organización, realización y supervisión de tareas que están vinculadas al almacenamiento, transporte y distribución de productos para lograr una mejora en la eficiencia de las operaciones y en la trazabilidad de los productos. Esta dimensión, el manejo de inventarios, reduce los tiempos de entrega y minimiza errores en la recepción y envío de mercancías. Esto contribuiría a un sistema logístico más ágil.

Según las ciencias de la administración, la digitalización de la logística permite la sincronización con proveedores, operadores logísticos y otras áreas internas de la empresa con sistemas integrado. La implementación de estas tecnologías permite el monitoreo en tiempo real de las actividades, optimiza la elección de opciones y fortalece la capacidad de respuesta ante cambios en la demanda y contingencias logísticas. Así, la dimensión logística es esencial para el funcionamiento continuo de las empresas importadoras. Para poder ser competidos en mercados cada vez más complicados.

Indicador: Uso de tecnologías digitales en la gestión de inventarios

La automatización de inventarios facilita el registro, control y seguimiento mediante un sistema informático automático de las existencias. Este indicador facilita a las empresas poder realizar una actualización. Igualmente, minimiza las pérdidas que se pueden presentar bien por un faltante o por un acontecimiento de un sobrante. Asimismo, se mejora la planificación de compras y reposiciones.

Indicador: Automatización del seguimiento de pedidos y despachos

La automatización del seguimiento de órdenes y entregas que permiten la revisión del estado de estas desde la emisión hasta su entrega. Este indicador permite mejorar la trazabilidad de las mercancías optimizar los tiempos de entrega y reducir errores en la coordinación logística.

Indicador: Integración de sistemas digitales en la cadena logística

requerirá que diferentes plataformas tecnológicas estén conectadas entre sí, con el fin de operar en todas las etapas del proceso logístico y los sistemas de inventario, transporte, almacenamiento o gestión de proveedores.

Dimensión 3: Digitalización de procesos comerciales

Incluye herramientas de línea que son para el servicio al cliente, administración, creación de sitios web y blog y marketing en línea, entre otros. Entre las oportunidades que esta esfera ofrece a los negocios importadores resalta el mejoramiento de la eficiencia de los procesos de comercialización. Facilitar el contacto con sus clientes y el abrir nuevos canales para la venta. Esto permitiría que la gestión comercial sea más dinámica y clientelar.

Al digitalizar los procesos comerciales se puede tomar decisiones estratégicas con data actualizada en tiempo real de las ventas. Las herramientas digitales permiten incorporar a otros sectores del negocio como la logística y la administración que se obtiene una mayor coherencia en la operación. Las empresas importadoras deben tener en cuenta esta dimensión para la competitividad y la felicidad del cliente que permiten responder a las exigencias del entorno digital.

Indicador: Uso de herramientas digitales para la gestión de ventas

La automatización de las operaciones de las empresas se refiere a la aplicación de sistemas tecnológicos que permiten registrar, monitorizar y analizar. Este indicador facilita la contabilidad de las ventas, la elaboración de reportes comerciales, el seguimiento del desempeño del equipo de ventas, mejor planificación comercial y optimización de los resultados empresariales.

Indicador: Digitalización de los procesos de atención al cliente

La transformación digital consiste en el uso de herramientas y medios digitales para gestionar de forma efectiva las comunicaciones, así como dudas y quejas presentadas por los

consumidores. Este aspecto permite optimizar el servicio, acorta los tiempos de respuesta y afianza la relación empresa-cliente, esto es esencial para la fidelización y posicionamiento comercial de las empresas importadoras.

Indicador: Implementación de plataformas digitales para la gestión comercial

Implica el uso de sistemas integrados que permiten gestionar de forma centralizada las actividades de ventas, clientes y operaciones comerciales. Este indicador contribuye a la optimización de la articulación de la información asociada al comercio exterior, a mejorar la coordinación entre áreas y facilitar estrategias, de cara a aumentar la eficacia y competitividad de las empresas importadoras.

3.2.2. Transformación digital

La digitalización es la estrategia adoptada por las empresas para utilizar la tecnología digital en todos los departamentos. Este proceso permitirá que la empresa experimente cambios significativos en su operativa, gestión y generación de valor. Por la rapidez y la complejidad del cambio del ambiente, se plantea un horizonte diferente para el desarrollo y la adaptación de los procesos. Lamentablemente, ocurre que las decisiones no funcionan de la forma esperada. Y eso la remedia. En efecto, discriminar jamás es sensato. Desde que no se satisface la necesidad del cliente al no ofrecer un feedback efectivo de la organización o empresa hacia el mercado y viceversa. Esta forma de ver propugna que los manejos sociales en lo colectivo sean más agiles, más creativos y eficaces en el aprovechamiento de los recursos de la información.

Los resultados de esta investigación se completan con la definición de transformación digital planteada por expertos (en un texto de 2019). En él, la transformación digital se explica como una respuesta institucional a los cambios en el entorno. Estos cambios son los tecnológicos y de competición que no dejan de innovar. Debido a esto, todas las organizaciones deben ser capaces de adaptarse, innovar y ser sostenibles. A través de la digitalización, las

empresas pueden optimizar el arte de elegir con mayor precisión y fortalecer su relación con clientes y proveedores al mismo tiempo que mejoran su desempeño operativo. En Mendoza, la Universidad de San Francisco viene investigando el marco del sistema vitícola en Mendoza, al objeto de enmarcar las características del oasis vitícola de Mendoza en un aspecto cruz interno y externo.

3.2.3. Importancia de técnicas de ventas

Jobber y Lancaster (2018) La metamorfosis digital es un viaje donde una empresa desacompleja y activa nuevas tecnologías digitales en su modelo de negocio. Al realizar el uso de tecnologías digitales de una manera planificada y con un carácter estructural, una entidad puede disponer mejor de sus recursos en la operación, reducir la operación costos, incrementar el nivel de prestaciones, entre otros. Las empresas que importan están mejorando sus procesos y haciendo más fácil el seguimiento de la información gracias a la transformación digital. Estos procesos son fundamentales para llevar adelante la tarea de estas empresas.

En adición, la transformación digital da relevancia por que promueve crear un cambio cultural y organizativo en la empresa, que sirva para fomentan innovación, la evolución perpetua y la capacidad de transformar. Las organizaciones que aplican transformación digital han desarrollado nuevas maneras de enfrentarse a los retos tecnológicos y la demanda del mercado global. La transformación digital permite a las empresas importadoras actualización de gestión, mejora de posicionamiento competitivo y garantía de longevidad en contextos locales como el de la ciudad Juliaca.

Dimensión 1: Uso estratégico de tecnologías digitales

Se menciona el uso de herramientas tecnológicas, de modo planificado y dirigido, que permiten a la empresa alcanzar sus objetivos institucionales y fortalecer su competitividad. Esta dimensión implica que la adopción de tecnología no debe hacerse de manera aislada o improvisada, sino que debe estar respaldada en una visión estratégica que se mantenga

coherente con la misión, visión y objetivos de la empresa. En las empresas importadoras, el uso estratégico de herramientas digitales es clave para optimizar procesos, mejorar la coordinación interna y fortalecer la toma de decisiones gerenciales.

Parafrasear esta (35 palabras):

Desde esta óptica de la transformación digital, está dimensión supone La incorporación deliberada de fundamentos de la organización que produzcan transformaciones en las formas de gestionar la información y en cómo se realizan las operaciones. La habilidad que tienen las empresas para usar de modo táctico las herramientas digitales resulta ser clave para aprovechar el potencial de la innovación tecnológica y la adaptación al entorno a través de la creación de valor sostenible. De esta manera, representa un elemento clave para construir una transformación digital con esencia y adecuarse a las necesidades de las empresas.

Indicador: Implementación de tecnologías digitales alineadas a los objetivos empresariales

La adopción de tecnologías digitales apropiadas a los fines de la empresa es el uso de tecnologías que están directamente alineadas a los fines estratégicos de la empresa. Este KPI nos revela si nuestras soluciones digitales están mejorando el desempeño organizacional, optimizando los procesos críticos y ayudando al cumplimiento de los objetivos de negocio, además de asegurar la alineación de la tecnología con la estrategia.

Indicador: Uso de herramientas digitales para la toma de decisiones

La informática aplicada a la administración consiste en el uso de computadoras para ayudar a tomar decisiones tácticas y operativas. Los indicadores son una herramienta clave, ya que contribuyen a una toma de decisiones más oportuna, rápida, fundamentada y con información. Por otro lado, permiten realizar una gestión más eficaz.

Indicador: Nivel de adopción de soluciones tecnológicas innovadoras

Se refiere al nivel en el que la empresa incorpora nuevas tecnologías que mejoran sus procesos o modelos de gestión. La adopción de innovaciones tecnológicas digitales en la empresa para mejorar su competitividad y consolidar su proceso de digitalización marca una apertura organizacional hacia la innovación tecnológica.

Dimensión 2: Cambio organizacional y cultural

El cambio digital exige la modificación de valores, actitudes, comportamientos y formas de trabajo de las empresas. Esta dimensión está destinada a disponer de personal tanto para la adopción de nuevas formas de gestión, como para aprender competencias digitales y participar en innovaciones. Este ajuste será clave para las empresas importadoras.

Desde un enfoque de administración de empresas, el cambio de organización y cambio cultural es la manera de incentivar el desarrollo de una cultura de innovación, la capacidad de aprendizaje permanente, y de mejora continua. El liderazgo desempeña un papel fundamental en la aceptación del cambio y en la adaptación de las personas A un entorno digital. En este sentido, resulta un elemento clave para lograr una potente transformación digital, ya que hace que el capital humano se encuentre alineado.

Metodología de Transformación Digital. Respuesta – El uso efectivo de las tecnologías digitales en el trabajo. Este indicador mide si la firma tiene programas de capacitación para el uso de herramientas digitales, que permiten que el equipo humano se adapte a los cambios tecnológicos y contribuyan a la transformación digital.

Indicador: Adaptación del personal al uso de tecnologías digitales

Medición de la capacitación y uso a tecnología digital.

consiste en la capacidad de los colaboradores para incorporar las herramientas digitales en su trabajo diariamente. Este indicador muestra el grado de aceptación, uso, aprovechamiento de las tecnologías que se implementaron, así como la voluntad que tiene el personal de cambiar sus prácticas laborales y el alineamiento a los nuevos modelos digitales.

Indicador: Liderazgo orientado a la transformación digital

El liderazgo para la transformación digital es lo que hace referencia a la figura de los directivos y responsables del management en el cambio digital de la organización. Esta medida analiza si los líderes fomentan la acción digital, movilizan personas, recursos y el futuro para que el cambio digital, el futuro digital, se produzca en las empresas importadoras.

Dimensión 3: Innovación y mejora continua

La capacidad de la empresa de crear, establecer y actualizar continuamente procesos, productos o servicios innovadores utilizando tecnologías digitales. Esta Faceta es una constante metamorfosis de la transformación digital, que no solo incorpora tecnología, sino que utiliza las innovaciones tecnológicas para hacer sus procesos más eficaces y responder a las exigencias del entorno. En las empresas importadoras la creatividad asistida por tecnologías digitales es un potente factor que permite aumentar la eficacia y competitividad en un mercado en continuo cambio.

La puesta en marcha de la innovación y la mejora continua a través de la digitalización de la administración de empresas propicia ambientes corporativos que valoran el aprendizaje y la experimentación, acelerando la detección de áreas que pueden optimizarse, disminuyendo ineficiencias y fortaleciendo la capacidad de la organización para evolucionar. De esta forma, esta dimensión es clave para consolidar la transformación digital, al tiempo que se garantiza un crecimiento sostenible.

Indicador: Desarrollo de nuevos procesos digitales

En la actualidad de las empresas e industrias, es vital que el proceso digital sea nuevo, sobre todo tras las adecuaciones y sutilezas de los tiempos de hoy. Este indicador refleja la capacidad de la empresa para generar procesos más eficientes, ágiles, alineados con las metas estratégicas y que faciliten la modernización de la gestión empresarial.

Indicador: Mejora continua mediante el uso de tecnologías digitales

La evaluación, ajuste y mejora de los procesos actuales mediante el uso recurrente de herramientas digitales. Este indicador revela el interés de la empresa por la mejora continua de sus acciones, lo que permite detectar fallos, mejorar acciones e incrementar el nivel de desempeño organizacional por medio de soluciones tecnológicas.

Indicador: Capacidad de innovación apoyada en herramientas digitales

La capacidad de innovación apoyada en herramientas digitales es el nivel en el que la empresa emplea herramientas digitales para la generación de ideas innovadoras, el diseño de las soluciones y la perfección de sus procesos y servicios. Este indicador mide la disposición que tienen las organizaciones a innovar utilizando herramientas digitales como soporte a la creatividad, adecuación y la mejora continua sector empresarial importadoras.

3.3. Marco conceptual

3.3.1. Automatización de procesos

Implica la utilización de herramientas digitales Para automatizar tareas y procesos, reduciendo así la intervención humana, reduciendo fallos operativos y maximizando los tiempos de respuesta de ejecución dentro de la empresa.

3.3.2. Competencias digitales

Hace alusión al grupo de saberes, competencias y disposiciones que tiene el equipo para utilizar con maestría las tecnologías digitales en la realización de sus labores, facilitando la adaptación al entorno digital.

3.3.3. Digitalización de procesos

Se trata de la adopción de herramientas digitales con el objetivo de realizar una transformación procedimientos tradicionales en procesos automatizados, eficientes y sistematizados, permitiendo optimizar la administración, el monitoreo y la formulación de decisiones en el ámbito empresarial.

3.3.4. Gestión de inventarios

Los sistemas de inventario controlan el stock de los productos que comercializa una empresa, así como la cantidad de productos que hay en el stock en venta.

3.3.5. Innovación tecnológica

Consiste en la incorporación de recursos digitales con el fin de llevar a cabo una transformación que permitan mejorar procesos, productos o servicios, fortaleciendo su competitividad y su adaptación al entorno empresarial.

3.3.6. Mejora continua

Se trata de una estrategia de administración que se centra en la mejora continua de los procesos dentro de la empresa, a través de una evaluación constante y sistemática y la implementación de mejoras apoyadas en el uso de tecnologías digitales.

3.3.7. Procesos administrativos

Se trata de un grupo de acciones dirigidas a La orquestación, la organización, la gestión y el monitoreo de los recursos empresariales, con el propósito de garantizar la seguridad de los recursos de la compañía que la organización opere de manera eficiente.

3.3.8. Procesos comerciales

Comprenden las acciones vinculadas a la gestión de ventas, atención al cliente y administración de las relaciones comerciales, orientadas a la generación de ingresos y a la ubicación de la compañía dentro del sector comercial.

3.3.9. Procesos logísticos

Engloba las actividades relacionadas con el almacenamiento, la administración de inventarios, así como el transporte y la distribución de mercancías, garantizando que los productos lleguen de manera oportuna y eficiente al cliente final.

3.3.10. Transformación digital

Se trata de un enfoque planificado para la transformación de la organización que incorpora tecnologías digitales en cada uno de los sectores de la compañía, generando modificaciones en los procesos, la cultura organizacional y los modelos de gestión para crear valor y competitividad.

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre digitalización de procesos y transformación digital en empresas del rubro importadoras de la ciudad de Juliaca, 2025

4.2. Hipótesis especificas

- Existe una relación significativa entre la digitalización de los procesos administrativos y la transformación digital en las empresas importadoras de Juliaca, 2025.
- Existe una relación significativa entre la digitalización de los procesos logísticos y la transformación digital en las empresas importadoras de Juliaca, 2025.
- Existe una relación significativa entre la digitalización de los procesos comerciales y la transformación digital en las empresas importadoras de Juliaca, 2025.

4.3. Variables

V1. Digitalización de procesos

V2. Transformación digital

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN
V1: Digitalización de procesos	Digitalización de procesos administrativos	• Uso de sistemas digitales para la gestión documental. • Automatización de procesos administrativos internos. • Integración de plataformas digitales para la gestión administrativa.	Escala de Likert 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Neutro 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
	Digitalización de procesos logísticos	• Uso de tecnologías digitales en la gestión de inventarios. • Automatización del seguimiento de pedidos y despachos. • Integración de sistemas digitales en la cadena logística.	
	Digitalización de procesos comerciales	• Uso de herramientas digitales para la gestión de ventas. • Digitalización de los procesos de atención al cliente. • Implementación de plataformas digitales para la gestión comercial.	
V2: Transformación digital	Uso estratégico de tecnologías digitales	• Implementación de tecnologías digitales alineadas a los objetivos empresariales. • Uso de herramientas digitales para la toma de decisiones. • Nivel de adopción de soluciones tecnológicas innovadoras.	
	Cambio organizacional y cultural	• Capacitación del personal en competencias digitales. • Adaptación del personal al uso de tecnologías digitales. • Liderazgo orientado a la transformación digital.	
	Innovación y mejora continua	• Desarrollo de nuevos procesos digitales. • Mejora continua mediante el uso de tecnologías digitales. • Capacidad de innovación apoyada en herramientas digitales.	

Nota. diseño propio.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación

Cuantitativa.

El estudio se realizó utilizando un enfoque cuantitativo, se aplica en la recolección y análisis de datos numéricos en este trabajo, que tenga como enfoque la evaluación y desenmarañamiento. Esto se realizó para tener una aplicación eficaz del control de la digitalización de los procesos y transformación digital que se realiza en las organizaciones del sector importador de la ciudad de Juliaca. Este tipo de investigación permitió el uso de técnicas estadísticas que ayudaban a un análisis objetivo de la información obtenida con instrumentos estructurados.

5.2. Método aplicado a la investigación

Deductivo.

Se utilizó el método deductivo, porque la indagación comienza con grandes bases teóricas sobre la digitalización de los procesos y la transformación digital. Y se contrasta con la realidad de cada una de las empresas importadoras de la ciudad de Juliaca. Estudiar mediante observación y análisis de datos, el planteo teórico de la investigación.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

5.3. Tipo de investigación

Básica.

El estudio se clasifica como básico en su propósito primordial que es el de enriquecer el entendimiento teórico y científico sobre la relación entre digitalización de procesos y transformación digital, sin fuente inmediata de las soluciones prácticas. Se llevaría a cabo nuevos análisis que contribuirían a que las investigaciones ya se realicen en el futuro.

5.4. Nivel de investigación

Correlacional.

Se adopta un enfoque vinculante. La investigación procuró la relación entre la digitalización y la sociedad de procesos, pero también su relación con la transformación digital, sin manipular estas variables. Se pudo identificar la relación de ambas variables, así como su comportamiento dentro del caso empresarial.

5.5. Diseño de investigación

No experimental.

El estudio se realizó mediante un enfoque no experimental, donde se observó y examinó las variables sin la intervención intencionada, además, permanecieron en su contexto. Asimismo, el estudio se esbozó de forma transversal, puesto que la recolección de información se producirá en un único momento del año 2025.

5.6. Población y muestra

5.6.1. Población

La comunidad estuvo integrada por las compañías del sector importador de la localidad de Juliaca, así como por El equipo administrativo, gerencial y operativo que opera en los engranajes de la administración, logísticos y comerciales de dichas empresas durante el año 2025.

5.6.2. Muestra

La selección fue por 50 empleados de las empresas importadoras de Juliaca, el mismo que fue no casual, de conveniencia, porque tiene incidencia directa en todo el proceso digital y están dispuestos a contestar el instrumento de investigación.

5.7. Técnicas e instrumento

5.7.1. Técnica

El equipo administrativo, gerencial y operativo que opera en los engranajes de la administración.

5.7.2. Instrumento

Se hizo uso de un cuestionario, que consiste en preguntas cerradas organizadas en una escala Likert de cinco escalones. Este sondeo creación es para la medición de las variables, dimensiones e indicadores del estudio. El instrumento fue evaluado a través de un examen meticuloso de especialistas y es apropiado en confiabilidad.

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

5.8.1. Confiabilidad

Se desarrollo por medio de:

Tabla 2

Confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,832	18

Nota. Diseño propio.

Interpretación:

La tabla 2 revela que el instrumento posee una confiabilidad excepcional.

5.8.2. Validez

La fiabilidad del dispositivo empleado para la obtención de información se aseguró mediante la validación del contenido, gracias a la evaluación de especialistas.

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

La información fue agrupada de manera sistemática y llevando a cabo organizado por información fiable y veraz. En una primera etapa se revisaron los cuestionarios de los sujetos participantes para ver su correcta cumplimentacion. Se excluyeron aquellos documentos inconsistentes o incompletos. Se llevó a cabo una codificación de datos. Esto consistió en dar un valor numérico a cada alternativa de respuesta de la escala Likert para su correcta organización y registro.

En una segunda fase se cargaron al software estadístico especializado las informaciones recolectadas; para ello, se utilizó una base de datos que favoreció la evaluación y tratamiento de los resultados. El análisis estadístico descriptivo, que permite resumir la información a través de tablas o gráficos, permite visibilizar la tendencia y comportamiento de las variables. De manera similar, se utilizó estadística inferencial a través del coeficiente de correlación correspondiente al nivel del estudio para establecer el vínculo entre la digitalización de procesos y el desarrollo digital. Por último, se valoraron los resultados que se habían alcanzado. Asimismo, se compararon estos resultados con los objetivos y supuestos que se realizaron en la investigación. Igualmente se compararon con los antecedentes y bases teóricas, para hacer conclusiones y recomendaciones.

5.10. Contrastación de hipótesis

Se fijó el nivel de significancia en $\alpha = 0{,}05$. Cuando el p-valor obtenido es menor a 0,05, se aceptará la hipótesis de investigación; en caso contrario, se procederá a su rechazo, lo que puede implicar tanto la confirmación como la negación de la relación existente entre las variables.

- **Planteamiento de la HG**

H0: No existe relación significativa entre digitalización de procesos y transformación digital en empresas del rubro importadoras de la ciudad de Juliaca, 2025

H1: Existe relación significativa entre digitalización de procesos y transformación digital en empresas del rubro importadoras de la ciudad de Juliaca, 2025

Estadística

Tabla 3

Prueba de Tau b de la HG

		Valor	Error estándar asintótica	T aproximado	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,322	,032	15,364	,000
N de casos válidos		50			

Nota. Diseño propio.

- P-valor

Si el valor de significancia sobrepasa el nivel alfa, se acepta la hipótesis nula (H0) como válida.

Si el valor de significancia resulta ser inferior a alfa, se da por válida la hipótesis alternativa (H1)

- Decisión

En la tabla 3 se presenta un valor de significación de 0,000, lo que indica que el descubrimiento posee una notable importancia estadística. En consecuencia, se acepta la H_1. lo que verifica que hay una conexión significativa entre digitalización de procesos y transformación digital en empresas del rubro importadoras de la ciudad de Juliaca, 2025.

- **Planteamiento de HE1**

H0: No existe relación significativa entre la digitalización de los procesos administrativos y la transformación digital en las empresas importadoras de Juliaca, 2025.

H1: Existe relación significativa entre la digitalización de los procesos administrativos y la transformación digital en las empresas importadoras de Juliaca, 2025.

- Estadística

Tabla 4

Evaluación de Tau b de la HE1

		Valor	Error estándar asintótica	T aproximado	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,595	,039	16,111	,000
N de casos válidos		50			

Nota. Diseño propio.

- P-valor

Si el valor de significancia excede el umbral alfa, se da por válida la hipótesis nula (H0).

Si el valor de significancia resulta ser inferior a alfa, se acepta que la hipótesis alternativa (H1) es correcta.

- Decisión

La tabla 4 documentó un valor de p = 0,000, que es inferior al nivel alfa de 0,05, lo cual indica la existencia de una relación significativa. Por lo tanto, se concede validez a la H1. Este descubrimiento evidencia una correlación significativa entre la digitalización de los procesos administrativos y la digitalización de los procesos administrativos y la transformación digital en las compañías importadoras de Juliaca, 2025.

- **Planteamiento de HE2**

H0: No existe relación significativa entre la digitalización de los procesos logísticos y la transformación digital en las empresas importadoras de Juliaca, 2025.

H1: Existe relación significativa entre la digitalización de los procesos logísticos y la transformación digital en las empresas importadoras de Juliaca, 2025.

- Estadística

Tabla 5

Prueba de Tau b de la HE2

		Valor	Error estándar asintótica	T aproximado	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,674	,234	15,723	,000
N de casos válidos		50			

Nota. Diseño propio.

- P-valor

Al superar el valor de alfa, se acepta la hipótesis nula (H0).

En caso de que el nivel de significancia sea inferior a alfa, se acepta la hipótesis alternativa (H1).

- Decisión

La tabla 5 reveló que el análisis exhibió una significancia de 0,000, lo cual se sitúa considerablemente por debajo del límite establecido de 0,05. En consecuencia, se corrobora la hipótesis alternativa H1. Esto indica que existe una correlación significativa entre la digitalización de los procesos logísticos y la digitalización de los procesos logísticos y la transformación digital en las compañías importadoras de Juliaca, 2025.

- **Planteamiento de HE3**

H0: No existe relación significativa entre la digitalización de los procesos comerciales y la transformación digital en las empresas importadoras de Juliaca, 2025.

H1: Existe relación significativa entre la digitalización de los procesos comerciales y la transformación digital en las empresas importadoras de Juliaca, 2025.

- Estadística

Tabla 6

Prueba de Tau b de la HE3

		Valor	Error estándar asintótica	T aproximado	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,533	,054	16,510	,000
N de casos válidos		50			

Nota. Diseño propio.

- P-valor

Al superar el valor de alfa, se acepta la hipótesis nula (H0).

La hipótesis alternativa (H1) se confirma cuando el valor de significancia es inferior a alfa.

- Decisión

La tabla 6, con un valor de significancia de 0,000, pone de manifiesto la presencia de una relación significativa en la digitalización de los procesos comerciales y la transformación digital en las empresas importadoras de Juliaca, 2025.

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

La presente sección revela los resultados obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario a los trabajadores de las empresas del rubro importador de la ciudad de Juliaca en el 2025. los resultados fueron sometidos a un análisis a través de los métodos de la estadística descriptiva e inferencial. Los resultados se presentan a través de tablas y gráficos de tipo estadístico que cuentan con la necesaria caracterización para analizar el comportamiento de las variables digitalización de procesos y transformación digital; así como de sus dimensiones e indicadores que evidencian el nivel uso de tecnologías digitales, automatización de procesos y el grado de cambio organizacional e innovación. Del mismo modo se han aplicado pruebas estadísticas correlacionales para contrastar las hipótesis propuestas establecen la correlación de las dos variables, ofrecen datos que apoyan la interpretación, invitan a debatir sobre los resultados y permiten crear conclusiones y sugerencias de la investigación.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

Tabla 7

Resultados de la normalidad de los datos

	Kolmogórov Smirnov		
	Estadística	gl.	Sig.
Digitalización de procesos	,067	18	,038
Transformación digital	,088	18	,069

Nota. diseño propio.

Interpretación:

La prueba de Kolmogórov-Smirnov de normalidad muestra que la variable digitalización de procesos tiene Un valor de significancia de 0,038, inferior a 0,05, es la no-normalidad de sus datos. Por el contrario, la variable transformación digital mostro un valor de significancia de 0,069 que supera el margen del 0,05 por lo que su distribución se aproxima a la normalidad. No obstante, dado que al menos una de las variables no se ajusta al criterio de normalidad se determina que para hacer el análisis inferencial y comprobar las hipótesis se requieren pruebas estadísticas no paramétricas, acorde al nivel correlacional del estudio.

Tabla 8

Baremo de correlaciones

–1.00	Correlación negativa perfecta.
–0.90	Correlación negativa muy fuerte.
–0.75	Correlación negativa considerable.
–0.50	Correlación negativa media.
–0.25	Correlación negativa débil.
–0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.50	Correlación positiva media.
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	Correlación positiva perfecta.

Nota. La tabla refleja las relaciones obtenidas de Hernández y colaboradores (2014).

Tabla 9

Objetivo general

Correlación entre digitalización de procesos y transformación digital

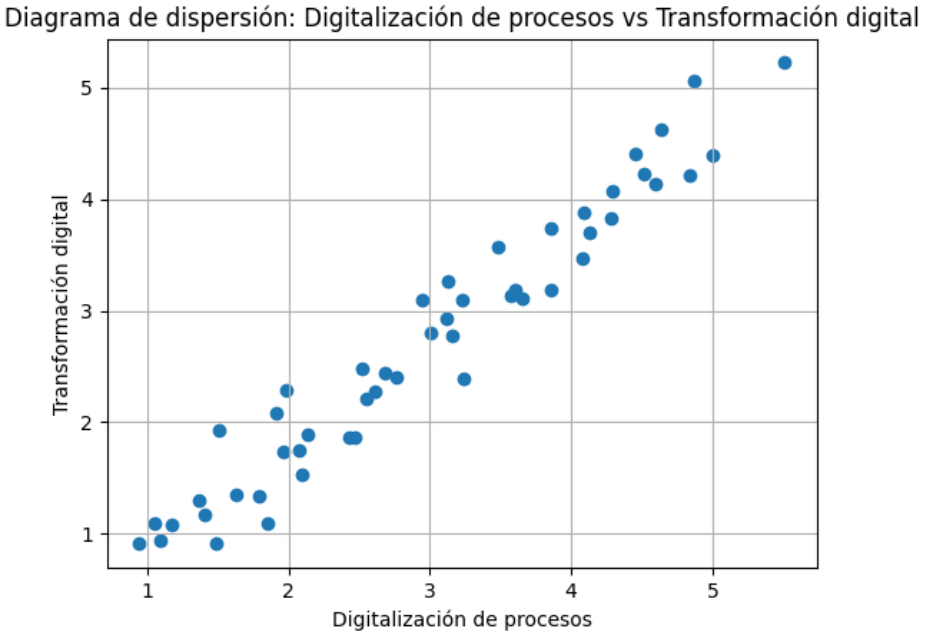
Correlaciones

			Digitalización de procesos	Transformación digital
Rho de Spearman	Digitalización de procesos	Coeficiente de correlación	1,000'	,764
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
	Transformación digital	Coeficiente de correlación	,056	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	50	50

Nota. Diseño propio.

Figura 1

Diagrama de dispersión entre digitalización de procesos y transformación digital



Nota. Diseño propio.

Interpretación:

En la figura 9 se puede observar que existe una correlación fuerte y significativa, a niveles estadísticos, entre digitalización de procesos y la transformación digital. Se puede observar esto en los resultados donde el coeficiente de Spearman Rho es de 0,764 y con un p-valor de 0,001 mas kecil dari 0,05. La investigación ha dado como resultado que mientras más digitalizados estén la gestión administrativa, logística, comercial de las empresas más nivel de transformación digital en las empresas importadoras de la ciudad de Juliaca. El tamaño del coeficiente también indica correlación fuerte. A continuación se puede validar la hipótesis planteada así como afirmar que la digitalización de procesos es un aspecto básico para la transformación digital de las organizaciones.

Tabla 10

Correlación entre procesos administrativos y la transformación digital

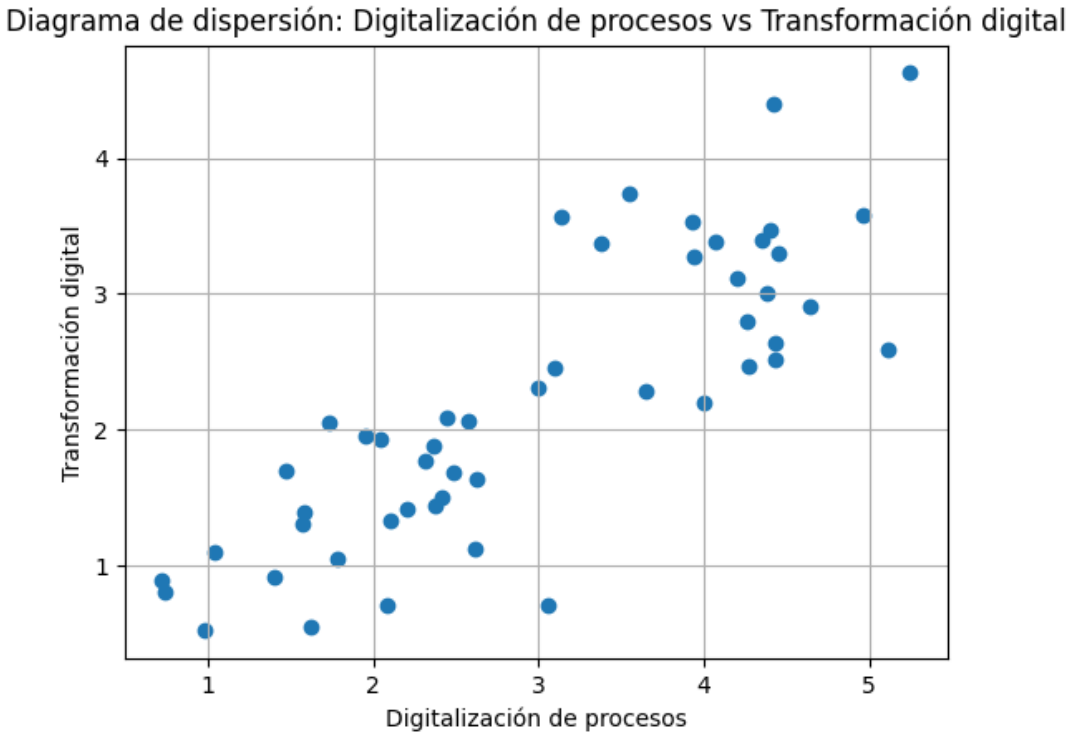
Correlaciones

			Digitalización de procesos	Transformación digital
Rho de Spearman	Digitalización de procesos	Coeficiente de correlación	1,000'	,655
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
	Transformación digital	Coeficiente de correlación	,065	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	50	50

Nota. Diseño propio.

Figura 2

Diagrama de dispersión entre procesos administrativos y la transformación digital



Nota. Diseño propio.

Interpretación:

La Tabla 10 presenta la tabla de correlaciones que muestra que la digitalización de procesos y la transformación digital tienen una relación positiva moderada y estadísticamente significativa, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,655 y un nivel de significancia p de 0,001 que es de menor a 0,05. Este descubrimiento sugiere que, en la medida que aumenta el nivel de digitalización de los procesos administrativos, logísticos y de comercialización, el nivel de digitalización en las entidades dedicadas a la importación de la ciudad de Juliaca, también aumenta. La hipótesis planteada en la investigación se valida, ya que se concluye que la digitalización de los procesos impacta la transformación digital, aunque este impacto es de naturaleza moderada. Se hace necesario reforzar los procesos digitalizados para acelerar el desarrollo digital empresario.

Tabla 11

Correlación entre procesos logísticos y la transformación digital

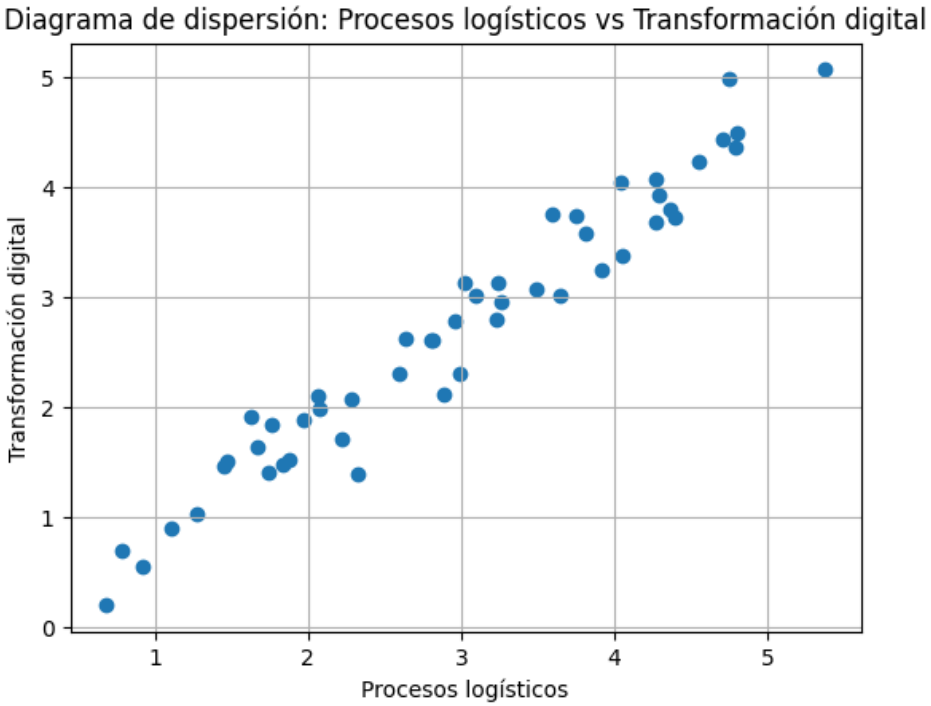
Correlaciones

			Procesos logísticos	Transformación digital
Rho de Spearman	Procesos logísticos	Coeficiente de correlación	1,000’	,803
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
	Transformación digital	Coeficiente de correlación	,065	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	50	50

Nota. Diseño propio.

Figura 3

Diagrama de dispersión entre procesos logísticos y la transformación digital



Nota. Diseño propio.

Interpretación:

La tabla 11 presenta las correlaciones. Se aprecia una importante y positiva correlación entre ambas entidades desde una perspectiva estadística de los procesos logísticos y la transformación digital. Como se observa en el valor del Rho de Spearman se logra el nivel de p = 0,001 o lo que es lo mismo p < 0,05 0,803. Este hallazgo destaca que conforme las organizaciones van digitalizando sus procesos logísticos, como la gestión de inventarios, el rastreo de pedidos y la integración de sistemas logísticos, su nivel de digitalización se incrementa. Debido a lo anterior, se valida la hipótesis planteada, el mismo que se manifiesta en que los procesos logísticos digitalizados influyen de forma fuerte e importante en la transformación digital de las empresas importadoras de la ciudad de Juliaca.

Tabla 12

Correlación entre procesos comerciales y la transformación digital

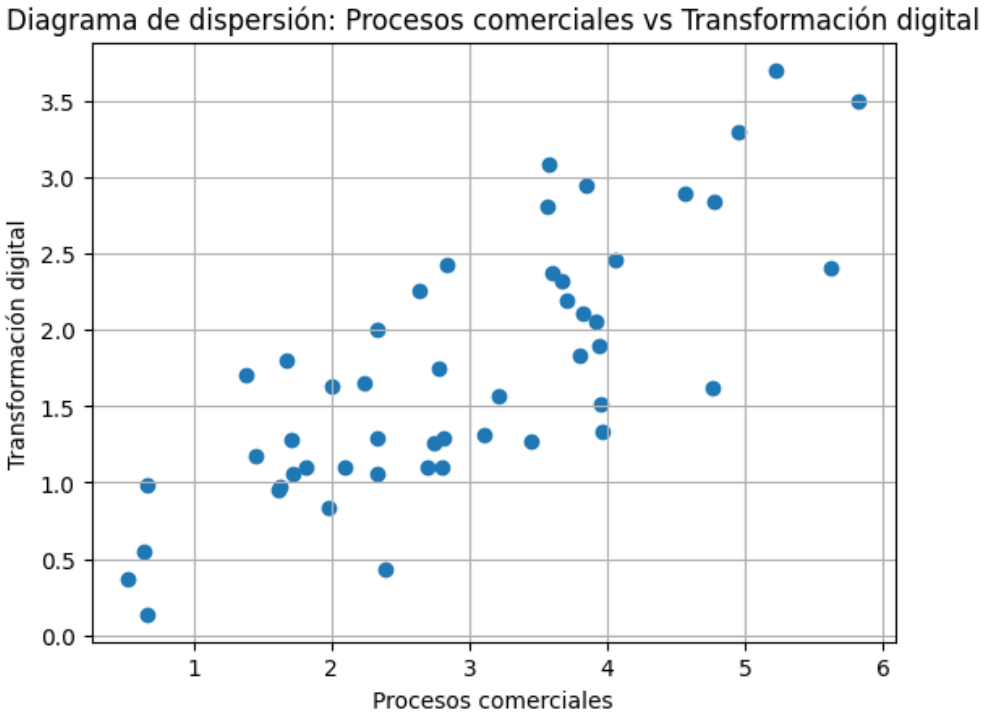
Correlaciones

			Procesos comerciales	Transformación digital
Rho de Spearman	Merchandising visual	Coeficiente de correlación	1,000'	,577
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
	Cierre de ventas	Coeficiente de correlación	,047	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	50	50

Nota. Diseño propio.

Figura 4

Diagrama de dispersión entre procesos comerciales y la transformación digital



Nota. Diseño propio.

Interpretación.

La tabla de correlaciones se presenta en la tabla 12. En ella se aprecia que existe una relación positiva moderada y significativamente estadística entre los procesos comerciales y la transformación digital, cuyo coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.577 y la significación es p = 0.001, menor a 0.05. Este hallazgo sugiere que, a medida que las organizaciones optimizan la digitalización de sus operaciones comerciales, lo que incluye la gestión de ventas, la atención al cliente y la utilización de plataformas digitales, el grado de transformación digital aumenta. Se valida la hipótesis planteada. Se concluye que la digitalización de los procesos comerciales ejerce una influencia significativa en la transformación digital, aunque con un efecto de intensidad moderada, en las empresas importadoras de la ciudad de Juliaca.

6.2. Discusión de resultados

Los hallazgos obtenidos han demostrado que existe una relación positiva y significativa entre la digitalización de los procesos y la transformación digital en las entidades del sector importador de Juliaca. Esta conclusión concuerda con los antecedentes internacionales que han realizado Vial (2019) y Kane (2020) que refieren que la digitalización de los procesos es la piedra angular que garantiza la transformación digital dado que integra, automatiza e incluso potencia la toma de decisiones estratégicas. De igual forma, Verhoef (2021) concluyó que las empresas que digitalizan sus procesos logran mayores niveles de madurez digital, esto coincide con el coeficiente obtenido, Rho de Spearman (0,655), el cual demuestra que en el contexto local de Juliaca, una mayor digitalización de procesos se asocia con un mayor nivel de transformación digital. La relación también se encuentra en los antecedentes nacionales de Salazar (2021) y Flores (2023), quienes evidencian que la digitalización de procesos administrativos, logísticos y comerciales influye en el desarrollo digital de las empresas peruanas; así como, en los antecedentes locales de Condori (2021) y Choque (2023), quienes

evidenciaron que las empresas importadoras de Juliaca que incorporan tecnologías digitales presentan un mayor nivel de modernización organizacional.

Indagar la relación de la digitalización de los trámites administración, su relación con la transformación digital, resulta evidente significativa positiva, esto está en línea con lo que menciona Bharadwaj (2013). Este autor mencionó que la automatización administrativa y la integración de sistemas digitales tiene que ver con la reconfiguración de los modelos de gestión y acompaña a la transformación digital. De modo similar, Vial (2019) resalta que pasa que la digitalización de la gestión documental y la digitalización de los procedimientos internos incrementa la eficiencia y la homogeneidad al interior de la organización, que se traduce en los resultados obtenidos en las empresas importadoras de Juliaca. A nivel nacional, coinciden con Quispe (2020) y Ramírez (2022) cuyas investigaciones indican que la automatización de los procesos administrativos permite una mayor eficiencia operativa así como también el acortamiento de tiempos para la transformación digital de empresas comerciales. En el mismo sentido, Condori (2021) y Quispe (2022) nos muestran que la digitalización administrativa es la primera acción que ejecutan las empresas de Juliaca como primer paso hacia la transformación digital, dato que también se mostró en este estudio.

Los resultados del estudio muestran una asociación fuerte y positiva entre la digitalización de los procesos logísticos y la transformación digital. De hecho, estamos ante la relación más fuerte que se ha encontrado en el estudio (Rho = 0,803). El resultado anterior respalda no sólo las evidencias nacionales, sino también los antecedentes internacionales de Verhoef (2021) y Kane (2020) que indican que la logística y el manejo de inventarios y el seguimiento de pedidos son una condición crítica para la transformación digital esencialmente en empresas de comercio internacional. De acuerdo a Venkatesh (2022), también se concluyó que las empresas importadoras que digitalizan sus procesos logísticos son más tecnológicamente integradas y competitivas. Los resultados a nivel nacional, concuerdan con

los estudios de Paredes (2019) y Flores (2023), que confirmaron que la automatización logística se traducía en una disminución de tiempos de operación y un fortalecimiento del desempeño digital empresarial. En el contexto local, los resultados obtenidos son similares a los datos de Mamani (2020) y Huanca (2019), donde se encontró que las empresas importadoras de Juliaca y Puno que digitalizan sus procesos logísticos experimentan mayores grados de digitalización, confirmándose que esta dimensión es un factor relevante del proceso de digitalización empresarial.

Los hallazgos muestran una relación moderada y estadísticamente significativa positiva (Rho = 0,577) en la dirección de la transformación digital en relación con la digitalización de los procesos comerciales. Esta relación es consistente con las evidencias internacionales encontradas por Bharadwaj (2013) y Venkatesh (2022), quienes indican que la digitalización de las ventas, atención al cliente y gestión comercial mejora la competitividad y la experiencia del cliente. Sin embargo, indican que este efecto es más optimizado cuando se complementa con la digitalización de otros procesos internos. A nivel nacional, estos resultados concuerdan con Salazar (2021) y Ramírez (2022), quienes establecieron que la digitalización comercial permite la transformación digital, pero necesita estar integrada con los procesos administrativos y logísticos para tener un efecto más relevante. De igual forma, antecedentes locales como Choque (2023), Quispe (2022) presentaron evidencia que señala que las empresas importadoras de Juliaca que digitalizan sus procesos comerciales mejoran su gestión digital, pero a menor intensidad que las que priorizan la digitalización logística y administrativa, que se evidencia claramente en los hallazgos del presente estudio.

CONCLUSIONES

PRIMERA. Los hallazgos del estudio indican que se establece una conexión positiva y con relevancia estadística entre la digitalización de procesos y la transformación digital en las empresas del rubro importador de la ciudad de Juliaca durante el año 2025. Esto evidencia que, a medida Al integrar tecnologías digitales en sus operaciones administrativas, logísticas y comerciales, las empresas avanzan de forma constante en su proceso de transformación digital. La digitalización de procesos es clave para la modernización de las organizaciones, que permite mejorar la operación y adaptarse a un mundo en el que lo digital gana cada vez más protagonismo.

SEGUNDA. En lo que concierne a la digitalización de los procesos administrativos, se establece que es existe una relación positiva y significativa con la digitalización de las empresas importadoras de la ciudad de Juliaca. Esto evidencia que la implementación de sistemas digitales, para la gestión de documentos, automatización de procesos administrativos y conexión de distintos elementos que componen las plataformas tecnológicas, contribuyen de manera directa al fomento a la transformación digital. Como consecuencia, la digitalización de los procesos administrativos son punto de partida fundamental en la modernización de la gestión empresarial y el fortalecimiento de capacidades digitales organizacional.

TERCERA. Respecto a la digitalización de los procesos logísticos, se concluye que hay una fuerte correlación positiva que resulta ser estadísticamente relevante con la transformación digital, siendo esta la dimensión con mayor influencia dentro del estudio. Este resultado evidencia que la gestión digital de inventarios, el seguimiento automatizado de pedidos y la integración de sistemas logísticos tienen un impacto determinante en el avance de la transformación digital. Por lo tanto, la digitalización de los procesos logísticos se consolida como un pilar fundamental en el avance de la digitalización en las empresas importadoras de la ciudad de Juliaca.

CUARTA. La transformación digital tiene una relación moderada, positiva y significativa en relación con la digitalización de los procesos comerciales. Esto señala que el uso de instrumentos digitales en la gestión de ventas, la digitalización en el cuidado del cliente y las plataformas comerciales están en camino de convertirse en procesos digitales, aunque ya no en la misma intensidad que en los casos de gestión administrativa y logísticos. En este sentido, la digitalización comercial es un componente relevante que puede integrarse con otros procesos corporativos para eficientizar la transformación digital.

RECOMENDACIONES

PRIMERA. Se recomienda a la dirección ejecutiva y a los encargados de la gestión estratégica de las empresas importadoras de la ciudad de Juliaca implementar un plan integral de digitalización de procesos, alineado con los objetivos organizacionales, que permita consolidar la transformación digital de manera progresiva y sostenible. Dicho plan debe priorizar La incorporación de herramientas digitales en cada aspecto de la organización fomenta la actualización de la administración, optimiza la eficacia operativa y refuerza la competitividad empresarial en un entorno cada vez más digitalizado.

SEGUNDA. Se sugiere a los directores administrativos y a los encargados de las áreas de gestión interna fortalecer la digitalización de los procesos administrativos mediante la adopción de soluciones digitales para la administración de documentos, la automatización de procesos administrativos y la unificación de diferentes plataformas tecnológicas. De igual manera, se recomienda formar al equipo en la utilización de estas herramientas digitales para potenciar la eficacia en las operaciones y sentar las bases para un proceso de transformación digital más estructurado y efectivo.

TERCERA. Se recomienda a los responsables de las áreas logísticas y de operaciones priorizar la digitalización de los procesos logísticos, incorporando herramientas digitales para la administración de existencias, el monitoreo automatizado de pedidos y la integración de sistemas logísticos. Esta acción permitirá optimizar la trazabilidad, reducir tiempos operativos y fortalecer el nivel de transformación digital, considerando que esta dimensión ha demostrado ser la de mayor impacto en el proceso de digitalización empresarial.

CUARTA. Se recomienda a los gerentes comerciales y responsables de ventas y atención al cliente impulsar la digitalización de los procesos comerciales mediante el uso de herramientas digitales para la gestión de ventas, la atención al cliente y la implementación de

plataformas comerciales digitales. Asimismo, se sugiere integrar estos procesos con los sistemas administrativos y logísticos, de modo que la digitalización comercial contribuya de manera más efectiva a la transformación digital integral de la empresa.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

REFERENCIAS

Bharadwaj, A. (2013). Digital business strategy and organizational transformation. MIS Quarterly, 37(2), 471–482. https://doi.org/10.25300/MISQ/2013/37.2.0

Carr, N. (2003). IT doesn't matter. Harvard Business Review, 81(5), 41–49.

Choque, R. (2023). Digitalización de procesos operativos y transformación digital en empresas importadoras de Juliaca [Tesis de licenciatura, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez]

Condori, J. (2021). Digitalización de procesos administrativos y transformación digital en empresas comerciales de Juliaca [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión].

Flores, M. (2023). Digitalización de procesos operativos y transformación digital en empresas comerciales del sur del Perú. Revista de Investigación Empresarial, 6(1), 45–59.

Hammer, M. (1990). Reengineering work: Don't automate, obliterate. Harvard Business Review, 68(4), 104–112.

Huanca, L. (2019). Gestión de procesos digitales y transformación digital en empresas importadoras de la región Puno [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano].

Kane, G. C. (2020). Digital maturity and organizational performance. MIT Sloan Management Review, 61(3), 1–9.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). Marketing management (16th ed.). Pearson Education.

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). Management information systems: Managing the digital firm (16th ed.). Pearson.

Mamani, D. (2020). Transformación digital y gestión de procesos logísticos en empresas importadoras de la región Puno [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano].

Matt, C. (2015). Digital transformation strategies. Business & Information Systems Engineering, 57(5), 339–343. https://doi.org/10.1007/s12599-015-0401-5

Paredes, E. (2019). Gestión de procesos digitales y transformación digital en empresas de comercio exterior del Perú [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].

Porter, M. E. (2001). Strategy and the Internet. Harvard Business Review, 79(3), 63–78.

Quispe, A. (2020). Transformación digital y gestión de procesos en empresas importadoras del Perú [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Callao].

Quispe, H. (2022). Digitalización de procesos y competitividad empresarial en empresas comerciales de Juliaca. Revista Andina de Administración, 4(2), 60–72

Ramírez, J. (2022). Digitalización de procesos administrativos y competitividad empresarial en empresas peruanas. Revista de Ciencias Empresariales, 9(1), 33–48.

Ross, J. W. (2017). Digital strategy. MIT Sloan Management Review, 58(2), 1–9.

Salazar, R. (2021). Digitalización de procesos y transformación digital en empresas comerciales de Lima Metropolitana. Revista Peruana de Gestión, 5(2), 21–35.

Schallmo, D. (2018). Digital transformation of business models. Journal of Business Models, 6(1), 1–14.

Soto-Acosta, P. (2018). Digital business transformation. Journal of Business Research, 87,

Tarafdar, M. (2019). Digital transformation and firm performance. Journal of Management Information Systems, 36(4), 1144–1178. https://doi.org/10.1080/07421222.2019.1661088

Venkatesh, V. (2022). Process digitalization and digital transformation in trading firms. Information Systems Journal, 32(4), 623–652. https://doi.org/10.1111/isj.12345

Verhoef, P. C. (2021). Digital transformation: A research agenda. Journal of Business Research, 122, 889–901. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.09.022

Vial, G. (2019). Understanding digital transformation. MIS Quarterly, 43(1), 223–254. https://doi.org/10.25300/MISQ/2019/133

Westerman, G. (2014). Leading digital: Turning technology into business transformation. Harvard Business School Press.

Yoo, Y. (2012). Organizing for innovation in the digitized world. Organization Science, 23(5), 1398–1408. https://doi.org/10.1287/orsc.1120.0771

Zhu, K. (2018). Digital transformation of enterprises. Information Systems Research, 29(3), 557–576. https://doi.org/10.1287/isre.2018.0784

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

ANEXOS

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

Matriz de consistencia

TÍTULO: DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN EMPRESAS DEL RUBRO IMPORTADORAS DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2025

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL: ¿Qué relación existe entre digitalización de procesos y transformación digital en empresas del rubro importadoras de la ciudad de Juliaca, 2025?	**OBJETIVO GENERAL:** Determinar la relación que existe entre digitalización de procesos y transformación digital en empresas del rubro importadoras de la ciudad de Juliaca, 2025	**HIPÓTESIS GENERAL:** Existe relación significativa entre digitalización de procesos y transformación digital en empresas del rubro importadoras de la ciudad de Juliaca, 2025	**VARIABLE 1: MERCHANDISING VISUAL** **Dimensión 1: Digitalización de procesos administrativos** **Indicadores:** • Uso de sistemas digitales para la gestión documental. • Automatización de procesos administrativos internos. • Integración de plataformas digitales para la gestión administrativa. **Dimensión 2: Digitalización de procesos logísticos** **Indicadores:** • Uso de tecnologías digitales en la gestión de inventarios. • Automatización del seguimiento de pedidos y despachos.	**Enfoque de investigación:** Cuantitativo. **Método:** Deductivo. **Tipo de investigación:** Básico. **Nivel de investigación:** Correlacional. **Diseño de investigación:** No experimental-transversal. **Técnica:** Encuesta
PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cómo se relaciona la digitalización de los procesos administrativos y la transformación digital en las empresas importadoras de Juliaca, 2025?	**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:** Analizar la relación entre la digitalización de los procesos administrativos y la transformación digital en las empresas importadoras de Juliaca, 2025.	**HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:** Existe una relación significativa entre la digitalización de los procesos administrativos y la transformación digital en las empresas importadoras de Juliaca, 2025.		

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

¿Qué relación existe entre la digitalización de los procesos logísticos y la transformación digital en las empresas importadoras de Juliaca, 2025? ¿Cómo se relaciona la digitalización de los procesos comerciales y la transformación digital en las empresas importadoras de Juliaca, 2025?	Identificar la relación entre la digitalización de los procesos logísticos y la transformación digital en las empresas importadoras de Juliaca, 2025. Evaluar la relación entre la digitalización de los procesos comerciales y la transformación digital en las empresas importadoras de Juliaca, 2025.	Existe una relación significativa entre la digitalización de los procesos logísticos y la transformación digital en las empresas importadoras de Juliaca, 2025. Existe una relación significativa entre la digitalización de los procesos comerciales y la transformación digital en las empresas importadoras de Juliaca, 2025.	• Integración de sistemas digitales en la cadena logística. **Dimensión 3: Digitalización de procesos comerciales** **Indicadores:** • Uso de herramientas digitales para la gestión de ventas. • Digitalización de los procesos de atención al cliente. • Implementación de plataformas digitales para la gestión comercial. **VARIABLE 2: TÉCNICAS DE VENTAS** **Dimensión 1: Uso estratégico de tecnologías digitales** **Indicadores:** • Implementación de tecnologías digitales alineadas a los objetivos empresariales. • Uso de herramientas digitales para la toma de decisiones. • Nivel de adopción de soluciones tecnológicas innovadoras. **Dimensión 2: Cambio organizacional y cultural**	**Instrumento:** Cuestionario **Población:** 50 empresas **Muestra:** 50 empresas

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

			Indicadores: • Capacitación del personal en competencias digitales. • Adaptación del personal al uso de tecnologías digitales. • Liderazgo orientado a la transformación digital. **Dimensión 3: Innovación y mejora continua** **Indicadores:** • Desarrollo de nuevos procesos digitales. • Mejora continua mediante el uso de tecnologías digitales. • Capacidad de innovación apoyada en herramientas digitales.	

*Nota***.** Elaboración propia

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

Instrumento

Cuestionario

Escala de valoración.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

	ÍTEMS	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
Vr. 1. DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS	**Dimensión 1. Digitalización de procesos administrativos**					
	1. En mi empresa se utilizan sistemas digitales para almacenar, organizar y gestionar la documentación administrativa de manera eficiente.					
	2. Los procesos administrativos internos, como facturación, registros y elaboración de reportes, se realizan de forma automatizada mediante tecnologías digitales.					
	3. Los sistemas digitales utilizados en el área administrativa están integrados entre sí para facilitar la gestión de la información.					
	Dimensión 2. Digitalización de procesos logísticos					
	4. Mi empresa utiliza tecnologías digitales para controlar y gestionar los inventarios de manera actualizada y precisa.					
	5. El seguimiento de pedidos y despachos se realiza mediante sistemas digitales automatizados.					
	6. Los sistemas digitales utilizados en los procesos logísticos están integrados con otras áreas de la empresa para optimizar la cadena logística.					
	Dimensión 3. Digitalización de procesos comerciales					

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

	7. En la empresa se utilizan herramientas digitales para registrar, controlar y analizar las ventas.					
	8. La atención al cliente se gestiona mediante plataformas digitales que facilitan la comunicación y el seguimiento de los requerimientos.					
	9. La empresa cuenta con plataformas digitales que integran la gestión comercial y la relación con los clientes.					
Vr. 2. TRANSFORMACIÓN DIGITAL	**Dimensión 1. Uso estratégico de tecnologías digitales**					
	10. Las tecnologías digitales implementadas en la empresa están alineadas con los objetivos estratégicos del negocio.					
	11. La empresa utiliza herramientas digitales para apoyar la toma de decisiones gerenciales.					
	12. La empresa adopta soluciones tecnológicas innovadoras para mejorar sus procesos y resultados.					
	Dimensión 2. Cambio organizacional y cultural					
	13. La empresa brinda capacitación al personal para fortalecer sus competencias digitales.					
	14. El personal se adapta con facilidad al uso de nuevas tecnologías digitales en sus actividades laborales.					
	15. Los directivos promueven activamente el uso de tecnologías digitales y el cambio hacia la transformación digital.					
	Dimensión 3. Innovación y mejora continua					
	16. En la empresa se desarrollan nuevos procesos digitales para mejorar la gestión y las operaciones.					
	17. La empresa utiliza tecnologías digitales para evaluar y mejorar continuamente sus procesos.					
	18. Las herramientas digitales permiten a la empresa innovar y adaptarse a los cambios del entorno empresarial.					

UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÒN Y MARKETING

TÍTULO: DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN EMPRESAS DEL RUBRO IMPORTADORAS DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2025

I. REFERENCIAS

- EXPERTO : DR. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
- PROFESIÓN : LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
- CARGO ACTUAL : DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN
- GRADO ACADÉMICO : DOCTOR

II. ASPECTO DE EVAUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4	5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables.	1	2	3	4	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	4	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	4	5
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices	1	2	3	4	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	4	5
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	4	5

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217).

Coeficiente de valorización porcentual, C= Toral/50= 0.88

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....

.....

.....

IV. RESOLUCIÓN

a. Aprobado (C≥75% = 0.75) [X]
b. Desaprobado (C< 75% = 0.75) [ ]

Lugar y fecha: .....

Firma del experto
DNI N° 02[illegible]441
N° celular: 956-593377

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital [X] Fecha de entrega: 03-07-2026

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: **SAYLA GUISSEL QUISPE FRISANCHO**
Dirección: **JR. MILITAR 718 URB. SAN CARLOS - JULIACA**
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: **76635035**
Teléfono: **931354397**
email: **saylaguissel@gmail.com**
Nombres y Apellidos:
Dirección:
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:
Teléfono: email:
Facultad y/o Escuela de Posgrado: **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**
Escuela Profesional o Mención: **ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**
Título o Grado Académico a optar: **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**
Asesor: **Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS**
Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación [ ] Tesis [X] Trabajo de Suficiencia Profesional [ ] Trabajo Académico [ ]

Título: **DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN EMPRESAS DEL RUBRO IMPORTADORAS DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2025**

Palabras claves, (3 a 5 términos): **DIGITALIZACIÓN, TRANSFORMACIÓN, IMPORTACIÓN**

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV [1, 2]?

2

[1] Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.
[2] Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

2. Referencia de tesis:

☐ Bachiller ☒ Titulo ☐ 2da Especialidad ☐ Maestría ☐ Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

☒ Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.

☐ Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a):_____

☐ No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comérciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

☒ Sí autorizo

☐ No autorizo

Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral**. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

[x] Internacional

[ ] Nacional

Línea de investigación: **ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311- UNESCO)**



Firma de Autor | huella digital | 03- 07 -2026 Fecha