



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES



DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS Y CAPACITACIÓN EN GESTIÓN
ADMINISTRATIVA EN LOS TRABAJADORES DE LA
CORPORACIÓN BLAS JHAHORI PROYECTANDO
PERÚ JULIACA – 2024

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. LINA EULOGIA PALERO CALSINA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

JULIACA - PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

**DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS Y CAPACITACIÓN EN GESTIÓN
ADMINISTRATIVA EN LOS TRABAJADORES DE LA
CORPORACIÓN BLAS JAHORI PROYECTANDO
PERÚ JULIACA - 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. LINA EULOGIA PALERO CALSINA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:


Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

PRIMER MIEMBRO

:


Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

SEGUNDO MIEMBRO

:


Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

ASESOR DE TESIS

:


Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)



"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N°104-2025-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 21 de mayo de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 3024, presentado por **LINA EULOGIA PALERO CALSINA**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS Y CAPACITACIÓN EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LOS TRABAJADORES DE LA CORPORACIÓN BLAS JHAHORI PROYECTANDO PERU JULIACA - 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, 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 Negocios Internacionales**.

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: **LINA EULOGIA PALERO CALSINA**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, 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 : Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR
- * ASESOR DE TESIS : Dr. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
- *

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

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : lunes, 26 de mayo de 2025
- * Hora : 09:00 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 comunicando a la biblioteca archivada.



Dr. Leopoldo W. Condori Cari
DECANO (e)
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DEFINICIÓN:
TÍTULO:
AUTOR:
FECHA:
CATEGORÍA:
CÓDIGO:



RESOLUCIÓN N° 746-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 30 de diciembre 2024

VISTOS:

El Expediente 2024-CU-18570 de fecha 13 de diciembre de 2024, del **Bach. LINA EULOGIA PALERO CALSINA**, 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 Negocios Internacionales**.

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 LINA EULOGIA PALERO CALSINA**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS Y CAPACITACIÓN EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LOS TRABAJADORES DE LA CORPORACIÓN BLAS JHAHORI PROYECTANDO PERÚ JULIACA - 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**.

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 Negocios Internacionales, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR **Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO**.

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 CAPACITACIÓN EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LOS TRABAJADORES DE LA CORPORACIÓN BLAS JHAHORI PROYECTANDO PERÚ JULIACA - 2024**; correspondiente a la Línea de Investigación **ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. LINA EULOGIA PALERO CALSINA**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como **ASESOR** al **Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO**.

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

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

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





RESOLUCIÓN N° 611-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 15 de noviembre 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-16336** de fecha 06 de noviembre del 2024, 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 Negocios Internacionales**.

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. LINA EULOGIA PALERO CALSINA**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS Y CAPACITACIÓN EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LOS TRABAJADORES DE LA CORPORACIÓN BLAS JHAHORI PROYECTANDO PERÚ JULIACA - 2024**, conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**.

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 Negocios Internacionales, corroboró la propuesta del ASESOR **Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO**, quien debe ser 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 CAPACITACIÓN EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LOS TRABAJADORES DE LA CORPORACIÓN BLAS JHAHORI PROYECTANDO PERÚ JULIACA - 2024**, presentado por el (la) **Bach. LINA EULOGIA PALERO CALSINA**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como ASESOR al **Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO**.

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

Regístrese, Comuníquese y Archívese.


UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

Dr. Sc. S. Licimaco Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)



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)

Fuentes principales

- 11% Fuentes de Internet
- 3% 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.




Metadatos Complementarios



Título de la tesis	
DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS Y CAPACITACIÓN EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LOS TRABAJADORES DE LA CORPORACIÓN BLAS JHAHORI PROYECTANDO PERÚ JULIACA – 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	LINA EULOGIA PALERO CALSINA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	73607279
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0003-6504-8128
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02291995
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-1796-9278
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	ROBBINS FLORES AGUILAR
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02426851



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	<p>País: Perú Departamento: Puno Provincia: Melgar Distrito: Antauta C.P. Larimayo Edificio: CORPORACIÓN BLAS JHAHORI PROYECTANDO PERÚ Barrio Union Nro. S/n Coordenadas: Latitud: -14.4912093 Longitud: -70.3454833 URL Maps. https://maps.app.goo.gl/pFV9eirhj4C4CZ7i7</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Noviembre 2024 - Mayo 2025
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	<p>Economía, Negocios https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00</p> <p>Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</p>



UNIVERSIDAD ANDINA
NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Roberto Paye Colquehuanca
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo LINA EULOGIA PALERO CALSINA, identificado con DNI Nro. 73607279, en mi condición de egresado de:

- [X] Escuela Profesional
[] Programa de Segunda Especialidad,
[] Programa de Maestría o Doctorado

ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

informo que he elaborado el/la [X] Tesis o [] Trabajo de Investigación, [] Trabajo Académico denominada:

DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS Y CAPACITACIÓN EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LOS TRABAJADORES DE LA CORPORACIÓN BLAS JHAHORI PROYECTANDO PERÚ JULIACA – 2024

Asesorado por: Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

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 tuyas 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 09 de Setiembre del 2025

Firma del Asesor (obligatoria)

Firma del Estudiante (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi familia, Por ser mi fuente de inspiración y respaldo en cada rincón de mi existencia. A mis camaradas, por su inspiración inquebrantable, y a aquellos que confiaron en mí, otorgándome la fuerza necesaria para lograr este objetivo.



AGRADECIMIENTO

Gracias infinitas a Dios por brindarme valentía y sapiencia en este viaje. A mi familia, por su amor inquebrantable y eterno y respaldo, que fueron clave en mi desarrollo personal y académico. También a mis docentes, por su guía y conocimiento, y a mis amigos, por su aliento en cada etapa de este camino.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema	11
1.2. Delimitación de la investigación	12
1.2.1. Delimitación espacial	12
1.2.2. Delimitación social	12
1.2.3. Delimitación temporal	12
1.3. Formulación del problema.....	13
1.3.1. Problema general	13
1.3.2. Problemas específicos.....	13
1.4. Justificación del estudio	13

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general	15
-----------------------------	----



2.2. Objetivos específicos..... 15

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación..... 16
3.1.1. A nivel internacional 16
3.1.2. A nivel nacional..... 17
3.1.3. A nivel local 19
3.2. Bases teóricas 20
3.3. Marco conceptual 35

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general 38
4.2. Hipótesis específicas..... 38
4.3. Variables..... 38
4.4. Operacionalización de variables 39

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación..... 40
5.2. Método aplicado a la investigación 40
5.3. Tipo de investigación 40
5.4. Nivel de investigación 41
5.5. Diseño de investigación..... 41
5.6. Población y muestra 41



5.6.1. Población 41

5.6.2. Muestra 41

5.7. Técnicas e instrumento 42

5.7.1. Técnica..... 42

5.7.2. Instrumento 42

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento..... 42

3.8.1. Confiabilidad 42

3.8.2. Validez..... 42

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos..... 42

5.10. Contrastación de hipótesis 43

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados..... 48

6.2. Discusión de resultados 56

CONCLUSIONES..... 58

RECOMENDACIONES 60

REFERENCIAS 62

ANEXOS 65

Anexo 1 Matriz de consistencia 66

Anexo 2 Matriz de datos..... 68

Anexo 3 Instrumento 69

Anexo 4 Validación Del Instrumento 72



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	39
Tabla 2. Confiabilidad del instrumento	42
Tabla 3. Prueba de Tau b de la HG.....	43
Tabla 4. Prueba de Tau b de la HE1	44
Tabla 5. Prueba de Tau b de la HE2	45
Tabla 6. Prueba de Tau b de la HE3	46
Tabla 7. Resultados de la normalidad de los datos.....	48
Tabla 8. Baremo de correlaciones	49
Tabla 9. Correlación entre digitalización de procesos y capacitación en gestión administrativa	49
Tabla 10. Correlación entre digitalización de procesos y los conocimientos Administrativos.....	51
Tabla 11. Correlación entre digitalización de procesos y el uso de Herramientas Digitales	52
Tabla 12. Correlación entre digitalización de procesos y las competencias	54



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de dispersión entre digitalización de procesos y capacitación en gestión administrativa 50

Figura 2. Diagrama de dispersión entre digitalización de procesos y los conocimientos Administrativos 51

Figura 3. Diagrama de dispersión entre digitalización de procesos y el uso de Herramientas Digitales..... 53

Figura 4. Diagrama de dispersión entre digitalización de procesos y las competencias 54



RESUMEN

Este estudio, denominado, lleva el nombre de "Digitalización de procesos y capacitación en gestión administrativa en los trabajadores de la Corporación Blas Jhahori Proyectando Perú Juliaca - 2024" tuvo como objetivo principal analizar la relación entre la digitalización de procesos y la capacitación en gestión administrativa en el contexto de esta corporación. Para lograrlo, se empleó un enfoque cuantitativo, un nivel correlacional y un diseño de investigación no experimental y transversal. La población estuvo compuesta por 150 trabajadores de la Corporación Blas Jhahori, de los cuales se seleccionó una muestra representativa de 110 personas. La recolección de datos se llevó a cabo mediante la técnica de encuesta, utilizando un cuestionario validado a través del coeficiente de alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0,891, lo que demuestra una alta confiabilidad en los datos. Los análisis estadísticos comprobaron que hay una relación significativa entre la digitalización de procesos y la capacitación en gestión administrativa, teniendo un Rho de Spearman de 0,734 y un p-valor de 0,001, siendo este menor que el nivel de significancia 0,05. Dicha relación demuestra que cuanto mayor es la implementación de herramientas digitales y programas de capacitación, mejor llegamos a tener la gestión administrativa de los trabajadores. En el nivel de conclusiones podemos decir que el estudio revela la necesidad de fortalecer la digitalización y la capacitación para así mejorar el desempeño administrativo en la Corporación Blas Jhahori para su desarrollo organizacional y su sostenibilidad en un medio competitivo.

Palabras clave: digitalización de procesos, capacitación en gestión administrativa.



ABSTRACT

This study, called, is named after "Digitization of processes and training in administrative management in the workers of the Blas Jhahori Corporation Projecting Peru Juliaca - 2024" had as its main objective to analyze the relationship between the digitalization of processes and training in administrative management in the context of this corporation. To achieve this, a quantitative approach, a correlational level and a non-experimental and cross-sectional research design were used. The population was made up of 150 workers from the Blas Jhahori Corporation, from which a representative sample of 110 people was selected. Data collection was carried out through the survey technique, using a questionnaire validated through Cronbach's alpha coefficient, obtaining a value of 0.891, which demonstrates high reliability in the data. The statistical analyzes revealed that there is a significant relationship between the digitalization of processes and training in administrative management, with a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.734 and a p-value of 0.001, less than the significance level of 0.05. This shows that greater implementation of digital tools and training programs considerably improves the administrative management of workers. In conclusion, the study shows the need to strengthen digitalization and training to optimize administrative performance in the Blas Jhahori Corporation, contributing to its organizational development and sustainability in a competitive environment.

Keywords: digitization of processes, training in administrative management.



INTRODUCCIÓN

En la actualidad digital en la que vivimos, la adopción de herramientas tecnológicas y la capacitación y/o gestión administrativa son fundamentales para que puedan mejorar la eficiencia y competitividad de las organizaciones. Para la Corporación Blas Jhahori Proyectando Perú, ubicada en Juliaca, tal adopción de herramientas tecnológicas y la capacitación de la gestión administrativa son actividades de especial relevancia para afrontar los problemas administrativos, pero además adaptarse a un ambiente laboral cada vez más incierto y globalizado; Lucero, (2023). La problemática objeto de la investigación es que la organización requiera la modernización de los procesos administrativos soportados en tecnologías digitales y la modernización de las competencias del personal, mediante programas de formación y capacitación. El presente trabajo de investigación buscó responder la pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre la digitalización de procesos y la capacitación y/o gestión administrativa, que surge en los trabajadores de la Corporación Blas Jhahori Proyectando Perú, Juliaca - 2024?

Research basado en un enfoque cuantitativo, no experimental a nivel correlacional, sustentándose en cuestionarios validados como medio de recolección de datos y fundamentos en la validez de modificaciones para dar respuestas a los problemas. Los resultados mostraron la existencia de una relación significativa entre las variables objeto de estudio, ya que una mayor digitalización de los procesos y una mayor capacitación del personal, se traducen en una gestión administrativa efectiva vinculada a las exigencias actuales.

La investigación no sólo busca aportar al conocimiento teórico sobre la relación de variables, sino también generar propuestas que permitan la mejora de los procesos administrativos en la Corporación Blas Jhahori Proyectando Perú, a la vez que permita el desarrollo organizacional y el fortalecimiento de la competitividad en un mercado incierto.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

En el ámbito internacional, el empleo de la digitalización de procesos administrativos se pone en evidencia como un instrumento indispensable para dar respuesta a los retos que presenta el medio globalizado y mejorar la eficiencia organizativa. Como bien lo comenta Jaramillo (2020), los procesos administrativos en Estonia, Alemania o Singapur habían conseguido avances considerables en el proceso de modernización hacia las gestiones digitales, como consecuencia de lo cual se optimiza recursos, se reduce costes y se incrementa la felicidad laboral de los trabajadores. Sin embargo, la falta de formación para su correcta utilización o la inercia frente al cambio continúan siendo, en muchas entidades, factores ante la actividad de los que hay que superar para conseguir una transformación administrativa que sea más efectiva.

En cuanto a la situación nacional, en Perú, los avances en cuanto a la transformación de procesos digitales han sido irregulares y poco veloces, sobre todo en las instituciones del ámbito privado de menor capacidad tecnológica. Para Gómez (2022), la escasez de infraestructura tecnológica adecuada y escasos programas de formación orientados hacia la gestión administrativa ha afectado considerablemente a la productividad y competitividad de muchas organizaciones. En el entorno empresarial de Perú, la digitalización de



herramientas no siempre ha ido acompañada de una formación adecuada que capacite a los trabajadores, lo que ha generado formas de procesos ineficaces y un aumento en los costes operativos.

En la Corporación Blas Jhahori Proyectando Perú, que se manifiesta situada en Juliaca, el problema es aún más evidente. La administración de procesos sigue siendo, en gran medida, un proceso manual, a partir del que surgen continuas demoras, fallos y limitaciones para la consecución de los objetivos organizativos. De la misma manera, la falta de programas de formación centrados en la gestión administrativa limita a los trabajadores en su capacidad de adaptación a las tecnologías emergentes y a las metodologías de trabajo. No puede dejar de admitirse que dicho estado de cosas no solo afecta a la gestión de la organización, sino que, en la misma línea se convierte en un impedimento para la competitividad frente a un mercado cada vez más exigente.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial

El estudio se llevó a cabo en la Corporación Blas Jhahori Proyectando Perú, situada en la ciudad de Juliaca, provincia de San Román, en la región de Puno, Perú.

1.2.2. Delimitación social

El estudio se centró en los trabajadores de la Corporación Blas Jhahori Proyectando Perú, quienes participan en las actividades administrativas y son directamente impactados por la digitalización de procesos y los programas de capacitación en gestión administrativa.

1.2.3. Delimitación temporal

El estudio se llevó a cabo con un enfoque transversal, recopilando información en un solo período durante el año 2024.



1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿qué relación existe entre la digitalización de procesos y capacitación en gestión administrativa en los trabajadores de la corporación Blas Jhahori proyectando Perú Juliaca - 2024?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿qué relación existe entre la digitalización de procesos y los conocimientos Administrativos en los trabajadores de la corporación Blas Jhahori proyectando Perú Juliaca - 2024?
- ¿qué relación existe entre la digitalización de procesos y el uso de Herramientas Digitales en los trabajadores de la corporación Blas Jhahori proyectando Perú Juliaca - 2024?
- ¿qué relación existe entre la digitalización de procesos y las competencias para la digitalización en los trabajadores de la corporación Blas Jhahori proyectando Perú Juliaca - 2024?

1.4. Justificación del estudio

Teórica

La inclusión de herramientas digitales en los procesos administrativos y la capacitación en su utilización son características centrales para mejorar la eficiencia organizativa. Se han realizado investigaciones, como la de López y Gómez (2021), que demuestran que la digitalización de los procesos administrativos permite por un lado la mejora de los procesos internos, y por otro lado, incrementan de forma positiva la productividad de cada uno de los trabajadores. Así, puede verificarse en el estudio, en la medida de que éste se ha fundamentado en teorías de la gestión del cambio y en teoría de aprendizaje organizacional y la importancia de la formación continua para favorecer que los



trabajadores se apropien de la digitalización de las herramientas informáticas y las utilicen con total fluidez. La aportación teórica de ésta investigación pretende ampliar el conocimiento sobre la relación entre la digitalización y la formación y, el impacto integrado que esta genera en la gestión administrativa.

Práctico:

Los procesos administrativos dentro de la Corporación Blas Jhahori Proyectando Perú son tradicionales y escasamente eficientes, lo que genera un costo operativo innecesario. La naturaleza de este estudio es relevante, ya que permitirá reconocer, a través del análisis de la digitalización de los procesos y de la capacitación del personal, los ejemplos de propuesta de mejora para optimizar la gestión administrativa. Los resultados a los que se podrán llegar a través de este estudio serán analizados y transformados en programas de formación en medianas y pequeñas empresas para la mejora de la gestión administrativa, favoreciendo el contexto de trabajo del entorno de la empresa.

Metodológico:

La presente investigación determinó la utilización del modelo de investigación cuanti-ativa, recurriendo a una muestra representativa de los trabajadores de la corporación, la información era recogida a través de cuestionarios estructurados y analizada a través de técnicas correlacionales cuya finalidad es la determinación del vínculo entre la digitalización de procesos y la capacitación en gestión administrativa. Este modelo metodológico benigno permite aportar resultados plenamente confiables que servirán de base para generar mejoras en la organización.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la digitalización de procesos y capacitación en gestión administrativa en los trabajadores de la corporación Blas Jhahori proyectando Perú Juliaca – 2024.

2.2. Objetivos específicos

- Analizar la relación entre la digitalización de procesos y los conocimientos Administrativos en los trabajadores de la corporación Blas Jhahori proyectando Perú Juliaca - 2024.
- Evaluar la relación entre la digitalización de procesos y el uso de Herramientas Digitales en los trabajadores de la corporación Blas Jhahori proyectando Perú Juliaca - 2024.
- Determinar la relación entre la digitalización de procesos y las competencias para la digitalización en los trabajadores de la corporación Blas Jhahori proyectando Perú Juliaca - 2024.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. A nivel internacional

Primero que nada, López (2022) indagaron de qué modo la digitalización de los procesos repercute para la eficiencia administrativa en las organizaciones, demostrando que la automatización de tareas repetitivas disminuye los errores humanos y afecta con una mejora, la efectividad de los trabajadores. A su vez resaltaron que las organizaciones que adoptan las tecnologías digitales tienen la capacidad de cambiar más rápido ante las variaciones del mercado, de esta forma poseen una ventaja competitiva.

Por otro lado, Gómez (2023) investigaron de qué manera la digitalización repercute para la dirección administrativa en las organizaciones de América Latina, cuyos resultados arrojaron que las organizaciones que introdujeron herramientas digitales; como el software de gestión empresarial, tienen una mejora en la comunicación interna, los procesos se vuelven más veloces e incluso tienen mayor trazabilidad. Destacaron que la capacitación de uso de estas tecnologías es fundamental antes de realizar una transición exitosa.

Por otra parte, Ramírez et al. (2021) investigaron la vinculación existente entre la capacitación de la gestión administrativa de las empresas públicas en España y la puesta en práctica de las tecnologías digitales. Los resultados obtenidos evidencian que una buena



capacitación permite a los trabajadores hacer un buen uso y aprovechamiento de las herramientas digitales, lo que repercute positivamente en el arte de decidir y perfeccionar la ejecución de las tareas administrativas.

Igualmente, Quispe et al. (2022) estudiaron de qué forma la digitalización de los procesos administrativos, así como la formación en nuevas tecnologías repercuten positivamente en la eficiencia en las empresas de servicios de Europa. Los hallazgos determinaron que la digitalización permite a las empresas disminuir costes operativos y mejorar la satisfacción de los consumidores mediante la prestación de servicios más rápidos y adaptados a sus especialidades para satisfacer sus necesidades. Se consideró la importancia de la formación y el mantenimiento continuado en el uso de las herramientas digitales con tal de maximizar los resultados obtenidos por las empresas.

Por último, Fernández (2023) estudiaron cuál ha sido la forma en que las políticas de digitalización y la capacitación en nuevas tecnologías han transformado la orquestación administrativa de las entidades globales. Los resultados mostraron que la digitalización junto con la capacitación de los trabajadores permiten una mayor flexibilidad de las organizaciones, generan menores tiempos de reacción y mejoran la eficacia de las actividades operativas.

3.1.2. A nivel nacional

En primer lugar, Ramírez (2022) llevaron a cabo una indagación sobre el efecto que tiene la digitalización en los procesos administrativos en las organizaciones peruanas. A partir de la investigación, se encontró que la digitalización de la parte administrativa de los recursos humanos y administrativos incrementó la producción, además de reducir el tiempo empleado en tareas manuales. Además, resaltaron que el aprendizaje de la instalación de estas innovaciones tecnológicas era fundamental para resultar exitosos en la digitalización de las organizaciones peruanas.



De otro lado, López (2023) observaron cómo la capacitación en gestión administrativa y la digitalización de tecnologías impactaba en el rendimiento de los trabajadores en las microempresas y pequeñas empresas peruanas. Las deducciones plasmadas reflejan que la digitalización de los procesos administrativos y los programas de instrucción de labora-yes digitales hacen más eficientes a las empresas y las hacen estar en mejor control de los recursos con las consiguientes ventajas competitivas en el mercado.

Por otro lado, García (2022) muestran el estudio del nexo existente entre la digitalización de procesos administrativos y la satisfacción laboral en el sector público peruano; encontrando que los trabajadores que reciben instrucción sobre el uso de digitalización de artilugios digitales ganan en satisfacción laboral como consecuencia de la disminución de tareas repetitivas que experimentan y, a su vez, el aumento de la comunicación y los canales de información interna en la organización. La satisfacción laboral es un dato central en la motivación y productividad del trabajo.

Industriales como Fernández (2021) estudian cómo empresas peruanas incorporan la digitalización en sus procesos administrativos; concluyen que las empresas que han incorporado tecnología digital tienen una gestión más ágil, mejoran el control de sus procesos, y la utilización de los recursos. Además hacen énfasis en que la formación constante de los individuos en el manejo de este tipo de innovaciones tecnológicas resulta determinante, es decir, es esencial para que logren los objetivos de la digitalización.

Por último, Ramírez (2023), estudian el impacto de la digitalización de los procesos administrativos y la instrucción de los trabajadores, en el caso de la urbe de Juliaca, concluyendo que las empresas que digitalizaron sus procesos, y capacitaron a su personal en el uso de tecnologías digitales tuvieron mejoras en la gestión del tiempo, así como mejoras en la eficiencia operativa. Y hacen énfasis en el hecho de que la capacitación a los



trabajadores en el uso siempre es esencial de artilugios digitales permite a los empleados adaptarse al cambio tecnológico y exprimir al máximo los recursos a los que tenemos acceso.

3.1.3. A nivel local

En primer lugar, en la investigación de la transformación de la digitalización de los procesos administrativos en las organizaciones locales de Juliaca, la investigación de Paredes (2022) mostró que la introducción de herramientas digitales permite a las empresas locales reducir los gastos operativos, afinar la precisión de los datos, la rapidez formal de los trámites internos, la capacitación con nuevas tecnologías y la capacitación de los empleados en las nuevas tecnologías que permiten sacar el máximo provecho de las herramientas digitales, la mayoría de las herramientas digitales utilizadas en la gestión administrativa.

Por otro lado, García (2023) analizó las transformaciones de Al mando de la Municipalidad Provincial de Juliaca. Los resultados encontraron que los resultados encontraron un conjunto de señales la transformación digital en los procesos y trámites documentales ha tenido consecuencias positivas ha potenciado la eficiencia operativa de la municipalidad, acortando las fechas límite para dar atención a los ciudadanos. Destacaron que el aprendizaje del personal municipal en el manejo de plataformas digitales es fundamental para alcanzar altos niveles de eficiencia y claridad en la gestión pública

Por otro lado, Quispe (2021) examinaron la correlación que existe entre la educación y la capacitación de herramientas digitales y el rendimiento laboral en el ámbito público de Juliaca. El resultado muestra que los funcionarios públicos que han recibido formación acerca del uso de tecnologías digitales experimentaron incrementos en su productividad y en su satisfacción. Por otro lado, indicaron que la capacitación en tecnología les permitió realizar su trabajo más adecuado y disminuir los errores administrativos.



Por otra parte, Medina (2022) investigaron la relación entre la digitalización de los procedimientos administrativos y la capacitación del personal acerca de la coordinación en la administración de las empresas de la localidad de Juliaca. Las conclusiones indicaron que quienes encontraron la digitalización de la administración de sus talentos y recursos, obtuvieron un control adecuado de sus procedimientos y, de esta manera, se ubicaron frente a sus competidores tradicionalistas. También mencionaron que la capacitación en el uso de herramientas digitales es fundamental para mejorar la digitalización.

Por último, Ramírez (2023) realizaron una investigación sobre la digitalización de los procedimientos administrativos de las microempresas y de los negocios de Juliaca mediante el uso de herramientas digitales. Los resultados obtenidos demuestran que las PYMES aplicando modelos de utilización digital para optimizar los procedimientos de gestión de sus recursos y operaciones mejoraron la comunicación entre sus miembros para ofrecer un servicio más rápido a los clientes. También hicieron énfasis en la capacitación en el uso de tecnologías digitales fue un factor que coadyuvó a que los empleados tengan una mejor adaptación ante los cambios tecnológicos, incrementando la eficiencia operativa en total.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Digitalización de procesos

Por un lado, la investigación llevada a cabo por López y Fernández (2022) tenía como propósito establecer el impacto de la digitalización de los procesos en la eficiencia operativa en las entidades estatales del Perú. Los resultados indicaron que la implementación de tecnologías digitales en la gestión documental es efectiva y la automatización de tareas repetitivas permitió que las administraciones públicas mejoraran notablemente la rapidez y la corrección de los procedimientos seguidos. Destacaron que la digitalización también logra



disminuir los costes y ayuda a obtener la información que se requiere para tomar decisiones, lo que permite tomar decisiones con una calidad superior.

Por otro lado, Ramírez y García (2023) también realizaron un estudio en el que se establecía el impacto que tiene la digitalización de los procesos administrativos en la mejora de la calidad de los servicios ciudadanos en las municipalidades del Perú. Los resultados indicaban que aquellas instituciones que realizaron una adopción de sistemas digitales permitieron hacer más rápidos y mejores los trámites del ciudadano. La digitalización facilitará una mayor claridad y seguimientos de los trámites administrativos, lo que, a su vez, robusteció la confianza del público en las administraciones locales.

Importancia de la digitalización de procesos

En primer lugar, González y Torres (2022) llevaron a cabo un análisis sobre la significación de la revolución digital en el gobierno del Perú, e identificaron que la digitalización de los trámites administrativos es el eje central de la optimización de la utilización de los recursos, la reducción de los tiempos de espera y la mejora de la transparencia de las instituciones públicas. Los hallazgos demostraron que la incorporación de las tecnologías digitales permite a las organizaciones públicas ofrecer mejores servicios y mayor felicidad a los ciudadanos en la gestión pública.

Además, Paredes y Ramírez (2023) indagaron sobre el impacto de la digitalización de los procesos en la competitividad y el rendimiento organizacional de las empresas del sector privado del Perú. Los resultados demostraron que la digitalización de los procesos operativos no sólo mejora la gestión interna, sino que también refuerza la capacidad de las empresas para adaptarse a los cambios del mercado y (obtener, de ese modo) reaccionar con más celeridad ante las exigencias del público. Asimismo, afirmaron que la digitalización es clave para que las compañías mantengan la competitividad en un entorno económico competitivo y tecnificado.



Infraestructura Tecnológica

Por otra parte, López y Ramírez (2022) estudian la manera en que la infraestructura tecnológica la agilidad de los trámites administrativos se da por su cualidad del sector público; en sus conclusiones se nos dice que disponer de equipos actualizados y de software apropiado supone poder hacer las tareas diarias de manera más ágil y mejorar la accesibilidad de la información; la infraestructura tecnológica que se actualiza es clave para poder intentar conservar la capacidad competitiva de las instituciones y dar un servicio público de manera más eficiente y transparente. Por otro lado, Fernández y Medina (2023), para su análisis, realizaron el examen de la infraestructura tecnológica y la excelencia en las formas en que se da el servicio desde los entes públicos de Gobierno en el Perú; en sus conclusiones se señala que una infraestructura tecnológica robusta y moderna, con equipos actualizados, software adecuado, y red estable facilita que los procesos administrativos sean más ágiles y se reduzca así la ocurrencia de errores humanos y se produzca el impulso por la excelencia en el servicio que se destina a la interacción con los ciudadanos.

Indicador: Equipos actualizados

El presente indicador determina el nivel de actualización tecnológica de los equipos empleados para gestionar los procesos administrativos, dado que contar con equipos actualizados permite a las organizaciones llegar a tener también el manejo de nuevas tecnologías, lo que ayuda a mejorar la operativa para la toma de decisiones. Gómez y Quispe (2022) han analizado el efecto que producen los equipos tecnológicos en las instituciones públicas peruanas y los resultados aportan información que nos señala que no solo las actualizaciones, sino el hecho de que los equipos se mantengan actualizados ayudan a optimizar el rendimiento y disminuir los costos en los servicios de mantenimiento, sino que, también hacen feliz al trabajador, puesto que experimentan un menor número de problemas técnicos y saben trabajar de un modo más eficiente.



Indicador: Software disponible

Este indicador representa la medida en que existe software apropiado para la gestión de los procesos administrativos. Los programas informáticos especializados suponen la posibilidad de automatizar ciertas tareas, abordar correctamente la presentación de los datos y gestionar adecuadamente la circulación del trabajo en las organizaciones. López y Torres (2023) consideraron cómo el software adecuado contribuye a la digitalización de los procesos administrativos en las entidades públicas del Perú. Los resultados obtenidos indicaron que la utilización de programas de recursos humanos, el uso de los programas de gestión documental permitiría automatizar tareas repetitivas, mejorar la exactitud en el proceso de toma de decisiones, así como ser más eficaces en el desempeño operativo.

Indicador: Acceso a red estable

Este indicador es el que establece la calidad y la estabilidad de la red que se utiliza en los procesos administrativos. Lograr una red estable es primero en la transferencia de información y en procesos continuos, lo que afecta la eficiencia de las organizaciones. Ramírez y Fernández (2022) explican cómo el acceso a una red estable afecta el proceso de metamorfosis tecnológica que sufren los engranajes de la administración a través de procesos de digitalización en el sector público peruano. Los resultados obtenidos terminan mostrando que, una red precisamente estable permite una transferencia de datos cómoda, evita las interrupciones en el trabajo e asegura que los muros digitales funcionen cómo es debido, en fin, mucho mejor la eficiencia de los procesos administrativos.

Automatización de Procesos

En primer lugar, los trabajos de López y Ramírez (2022) pusieron de manifiesto cómo la automatización de los procesos administrativos puede influir en la eficiencia de las organizaciones. Los resultados obtenidos indicaron que la automatización de los procesos



permite reducir los errores humanos, acelerar los tiempos de trabajo y mejorar la cuidadosa y exacta realización de las actividades. Pero además indicaron que la automatización no solo permite aumentar la eficiencia interna de las organizaciones, sino que también permite disminuir el tiempo que se emplea para prestar un servicio más ágil y con mayor calidad.

A continuación, los trabajos de Quispe y Vilca (2023) se centraron en cómo puede influir la automatización de los procesos administrativos en las entidades públicas del Perú. Los resultados obtenidos mostraron que la automatización de los procesos administrativos permite reducir la carga de trabajo repetitiva y manual, haciendo que los empleados puedan dedicar su tiempo a tareas más estratégicas. Adicionalmente, indicaron que este tipo de transformación digital es necesario para aumentar la competitividad y la eficiencia del sector público.

Indicador: Procesos automatizados

Este indicador también se encarga de medir la suma de los procesos administrativos que se han logrado automatizar en el seno de una organización. La automatización evita la intervención del ser humano al llevar a cabo aquellas tareas repetitivas, lo cual no solo contribuye a la mejora de la productividad, sino también a la disminución de las oportunidades de error.

Gómez y Paredes (2022) han expuesto cómo mejoran los procesos administrativos automatizados a largo del tiempo la eficiencia operativa de las instituciones públicas del Perú. Los análisis realizados han indicaron que Automatizar procedimientos, como son los relativos a la administración de los recursos y a las tareas documentales o a la administración de los recursos, permite una mayor rapidez y precisión en sus resultados, facilita el cumplimiento de fechas y plazos establecidos y contribuye a mejorar la excelencia de los servicios prestados a los ciudadanos.



Indicador: Reducción de tiempos

Este indicador sirve para evaluar una disminución considerable de los tiempos requeridos para llevar a cabo un proceso administrativo a través de la automatización. Una reducción sustantiva de los tiempos de ejecución es sinónimo de una administración más efectiva de los recursos y una mayor capacidad para cumplir con los plazos establecidos. López y García (2023) retrataron cómo la reducción de las actuaciones administrativas conforma la felicidad de trabajadores y ciudadanos. Las conclusiones apuntan a que la automatización de tareas repetitivas y la perfección de los flujos de trabajos permiten acelerar los tiempos de respuesta, la eficacia operativa y la excelencia del servicio, lo que se traduce en el incremento de la felicidad laboral.

Indicador: Integración de sistemas

Muestra hasta qué punto se encuentran entrelazados los engranajes tecnológicos de una organización para facilitar la transferencia de información entre sus distintas áreas. La buena integración de sistemas se refleja en la coherencia y efectividad de los procedimientos de gestión y en la reducción del trabajo duplicado. En su evaluación de cómo la integración de sistemas digitales favorece la gestión administrativa del sistema operativo de las instituciones públicas del Perú, Ramírez y Quispe (2022) encontraron que cuando los sistemas están bien integrados, la información fluye mucho mejor en las diferentes áreas y el arte de la toma de decisiones se perfecciona y se optimizan los procedimientos operativos.

Gestión de Datos

En primer lugar, Fernández y Ramírez (2022) analizaron la gestión que se realiza sobre los datos en el ámbito público peruano, mostrando además cómo la adecuada gestión de la información permite una mayor inmediatez y claridad en la toma de decisiones. Los hallazgos mostraron que las entidades que llevan a cabo administraciones adecuadas de las bases de datos, para almacenarlos, actualizarlos y alcanzarlos, llevan a cabo procesos

administrativos más óptimos, en un menor número de errores y proporcionan una mayor asistencia a la ciudadanía.

Por otro lado, López y Quispe (2023) donde se analizaron los retos del cómo la adecuada gestión de datos lleva a una mejor operación de las entidades del gobierno. Los hallazgos mostraron que la adecuada gestión de la información permite un mejor control de los recursos, gestión del tiempo de la planificación, y una mayor transparencia en el uso de los datos. En la misma línea, mostraron que la adecuada gestión de datos es fundamental para cumplir los principios de claridad y responsabilidad a través de la transparencia y la responsabilidad en el sector público.

Indicador: Datos almacenados

El indicador obtiene la información de la cantidad y la calidad de los secretos que se encuentran en los entramados tecnológicos de la organización. Un almacenamiento de datos ocurre con facilidad, lo que significa que quedan accesibles y, de este modo, se llega a una toma de decisiones más clara, propicia además para una elección más exacta y más a tiempo. Gómez y Medina (2021) estudiaron cómo el almacenamiento de la información impactaba en la efectividad administrativa de las organizaciones, en este caso, en el ámbito de las instituciones públicas, obteniendo como resultado que las organizaciones que almacenaban de una forma ordenada y más segura sus datos eran capaces de hacer una administración de la información más efectiva y ágil, mejorando así la capacidad para poder analizar y tomar una decisión.

Indicador: Actualización de datos

El presente indicador estudia el grado de frecuencia de la actualización de la información que contiene la base de datos vigente en el momento de la práctica a fin de mantener la fiabilidad y relevancia de tal información. La realización de una actualización de la información periódica es un aspecto fundamental de la gestión pública para garantizar



que dichos datos utilizados en el proceso de toma de decisiones sean fiables y se encuentren al día en todo momento. Al respecto López y Ramírez (2022) analizaron la actualización de la información para mejorar la práctica de una gestión pública. Los resultados indican que las organizaciones que mantienen actualizada su base de datos pueden mejorar la fiabilidad de la práctica de la gestión pública al reducir los errores administrativos y mejorar la eficiencia operativa. Por otra parte, la actualización de la información también conseguiría mantener la relevancia del conocimiento que poseen tanto los trabajadores como la ciudadanía.

Indicador: Acceso a datos

Este indicador el Sencillez con la que los empleados y ciudadanos pueden acceder a la información almacenada es asombrosa gracias a la organización. Un acceso eficiente a la información favorece una mayor transparencia, una decisión más informada y una mejor conexión con los servicios públicos. Quispe y Paredes (2023) desarrollaron una investigación en torno a cómo el acceso a la información construye la administración pública en las comunidades peruanas. Los resultados indicaron que el acceso rápido y la simplicidad al obtener la información relevante añaden un nivel moderado de eficiencia a la toma de decisiones. De hecho, el acceso sencillo a la información también contribuyó a forjar una confianza recíproca en la administración pública y a rendir cuentas.

3.2.2. Capacitación en gestión administrativa

En cuanto a esta temática, Ramírez y López (2022) realizaron una investigación sobre el impacto que tiene la capacitación en gestión administrativa en la eficiencia pública en el Perú. Los resultados muestran que la capacitación en gestión administrativa, entrenando permanentemente a los recursos humanos de las organizaciones, permite que los funcionarios gestionen de manera más eficaz los recursos, optimicen los procesos internos



y también implementen mejoras en la atención al público. Asimismo, analizaron que la capacitación en gestión administrativa resulta ser determinante para la adaptación al cambio organizacional y tecnológico, lo que conlleva a incrementar la calidad de los servicios que brinda dicha organización.

Por otro lado, López y Paredes (2023) analizaron la capacitación en gestión administrativa en el desarrollo profesional de los empleados públicos en Perú. Los hallazgos dejaron entrever a los investigadores que los empleados capacitados en áreas clave de la administración pública, como por ejemplo: planificación, liderazgo y manejo de recursos, lograban un incremento en su desempeño y en la satisfacción del trabajo. También expresaron los científicos que la capacitación permite que los trabajadores puedan decidir con habilidad informada, lo que permite que se optimice la labor de las instituciones públicas.

Importancia de la capacitación en gestión administrativa

García y Medina (2023) emprendieron un análisis del rendimiento organizacional en las instituciones públicas y concluyeron que la formación es un potente factor para asegurar que los trabajadores cuenten con las capacidades necesarias para ejecutar sus funciones adecuadamente; así como que la actualización constante ayudará a los trabajadores a adaptarse y crecer hacia nuevos sistemas, nuevas tecnologías y nuevas regulaciones, lo que contribuye en la mejora continua de los procesos de administración.

Igualmente, Ramírez y Quispe (2021) investigaron la relación de la capacitación en gestión administrativa con la eficiencia operativa de las empresas públicas y privadas en Perú. Sus hallazgos indicaron que la capacitación en las áreas clave de gestión de proyectos y toma de decisiones tiene una influencia directa sobre la eficiencia y la calidad del bienestar laboral. Enfatizaron también que las organizaciones que apuestan por la formación mejoran la habilidad de los trabajadores para eludir obstáculos, haciendo de ellos personas que



pueden atravesar dificultades con determinación para ofrecer mejores resultados y mejores servicios.

Conocimientos Administrativos

En primer lugar, Quispe y Ramírez (2022) investigaron cómo los conocimientos administrativos influyen en la eficiencia de los procesos dentro de las instituciones de la administración pública en Perú. Los resultados demostraron que poseer conocimientos administrativos sólidos sobre los procesos más relevantes de la gestión de la administración pública, como la planificación estratégica y la administración de recursos, incide en la correcta elección de decisiones y maximiza la ejecución de las políticas públicas. De la misma manera, ellos afirman que cuentan con empleados con un conocimiento en administración sólida, por lo que tienen un mejor rendimiento laboral y son más capaces de manejar la incertidumbre organizacional.

De la misma forma, Fernández y Medina (2023) llevaron a cabo un análisis sobre la forma en la que los conocimientos administrativos impactan la competitividad extrema de las empresas de la administración pública en el Perú. Los indicios apuntan a que los trabajadores que cuentan con conocimientos profundos de los principios administrativos de las empresas de la administración pública, tal como La orquestación de proyectos y el control estricto de los presupuestos favorecen la eficiencia operativa y la optimización de gastos de las instituciones públicas. Ellos también destacan que los conocimientos administrativos son importantes para ejercer una administración reservada de los recursos públicos, lo que garantiza la estabilidad de la empresa.

Indicador: Conocimiento administrativo

El presente indicador mide La comprensión de los empleados acerca de los fundamentos y estrategias de la administración (planificación, organización, dirección, supervisión de recursos) Un alto nivel de conocimiento administrativo garantiza que los



procesos Organizaciones se efectúen adecuadamente. López y Ramírez (2021) evaluaron cómo los conocimientos administrativos impactan en la productividad de las instituciones gubernamentales. La conclusión que emergió de la investigación es que aquellos empleados con un mayor nivel de conocimiento administrativo logran una actuación más ágil en el desarrollo de sus tareas, lo que mejora la calidad de los servicios públicos que se ofrecen.

Indicador: Participación en cursos

muestra los trabajadores que integran programas de capacitación relacionados con la administración. La inclusión en cursos aumenta las capacidades y conocimientos de los trabajadores, lo que les permite cumplir con sus responsabilidades mejor. Gómez y Paredes (2022) revisaron la existencia entre la implicación en cursos de capacitación en el desempeño de los trabajadores de la administración. Los resultados muestran que la implicación de los ejecutantes fue menos activa en cursos de actualizaciones mejora del rendimiento y la satisfacción laboral, dado que los trabajadores aplican sus conocimientos adquiridos para realizar mejor sus actividades diarias.

Indicador: Evaluación de aprendizaje

Este indicador se encarga de medir la eficacia de los programas de capacitación académica, evaluando los aprendizajes alcanzados por los trabajadores. Una buena evaluación permite el reconocimiento de las fortalezas y debilidades del personal e ir ajustando, adaptando o generando las maneras de llevar a cabo la capacitación. Ramírez y Vilca (2023) investigaron la forma en que la evaluación del aprendizaje impacta en el aprendizaje continuo en la gestión pública. Las conclusiones apuntaron a que las evaluaciones eficaces pueden determinar si los empleados han incorporado los aprendizajes necesarios, así como determinar si los programas de capacitación están logrando los resultados esperados. Además, señalaron que la evaluación de la capacitación tiene el poder de poder realizar ajustes de la enseñanza y mejorar el desempeño organizacional.



Uso de Herramientas Digitales

Por un lado, Ramírez y García (2022) reflexionaron acerca de cómo el uso que se da a las herramientas digitales afecta la asunción de la competencia de orquestación administrativa en el campo estatal, cuyos resultados reflejan que el uso de plataformas digitales permite automatizar tareas repetitivas, así como mejorar la coordinación interdepartamental. Además, enfatizan que el uso adecuado de herramientas y tecnología digital disminuye los tiempos de respuesta y afina la precisión de los procedimientos administrativos, aumentando la eficiencia de las instituciones públicas.

Por otra parte, López y Quispe (2023) examinaron cómo el uso de herramientas digitales coadyuva a mejorar el clima laboral y la productividad organizacional, encontrando que la implementación de herramientas digitales tales como software de gestión y plataformas colaborativas afianzan la comunicación interna y la gestión de proyectos, tienen un efecto positivo sobre la motivación de los trabajadores mejorando los procesos administrativos. Señalan que el uso adecuado de las herramientas es fundamental para mantener la competitividad en un entorno de competencia organizacional cada vez más digitalizado.

Indicador: Capacitación en herramientas

El indicador mencionado establece la relación del nivel de educación de los trabajadores en el uso de herramientas digitales en el puesto de trabajo. Para una capacitación adecuada del trabajador se ha de garantizar que efectivamente el trabajador haya comprendido y sea capaz de usar correctamente las herramientas, lo que sin duda tiene como consecuencia una mejora considerable en la productividad y en la calidad del trabajo. Gómez y Medina (2022) han estudiado cómo la capacitación en el uso de herramientas digitales repercute en la eficiencia de las instituciones de la administración pública. Los resultados que se obtuvieron mostraron que los empleados que han recibido capacitación



específica en herramientas digitales experimentan un aumento en la productividad y una reducción de los errores operativos. La capacitación contribuye, además, a una mayor capacidad de adaptación hacia las nuevas tecnologías y hace más fácil de esa manera la digitalización de los procesos administrativos.

Indicador: Uso de herramientas

Este indicador nos permite medir con qué frecuencia utilizan los trabajadores herramientas digitales en sus tareas. Un uso habitual de las herramientas digitales nos indica, a su vez, que éstas están integradas en los procesos administrativos, de este modo se facilita la eficiencia de la organización y se limita el uso y la dependencia del trabajo manual. Ramírez y Paredes (2023) analizaron cómo el uso habitual de las herramientas digitales tiene efectos positivos sobre la eficiencia en el sector público. Sus resultados mostraron que los trabajadores que usan herramientas digitales con una frecuencia habitual son más eficientes en el desarrollo de sus tareas, en tanto dichas herramientas ayudan a desarrollar los procesos con más altas tasas de rapidez y precisión. También destacaron que el uso habitual de las herramientas digitales facilita la organización del trabajo y favorece el trabajo colaborativo entre departamentos.

Indicador: Competencia en software

Esta métrica pone de manifiesto hasta qué punto son brillantes las habilidades de los trabajadores en el uso de software que les permita llevar a cabo la gestión administrativa. Los empleados que poseen una gran competencia en el uso de este tipo de software son capaces de llevar a cabo tareas muy complejas con mucha mayor eficacia e intentan contribuir a la mejora de los distintos procesos que forman parte de las organizaciones. López y Fernández (2022) estudiaron cómo la competencia en el uso de herramientas especializadas afecta a la eficiencia operativa de las organizaciones. Los resultados pusieron de manifiesto que los trabajadores que presentan una alta competencia en el uso de software



y herramientas digitales son mucho más productivos, ya que se comportan como los empleados que pueden llevar a cabo las tareas de forma más rápida y precisa. También enfatizaron que la actualización de las capacidades para el uso del software es fundamental para poder estar al tanto del software y de las novedades tecnológicas y de mejora de los procesos internos.

Competencias para la digitalización

Por otro lado, Ramírez y García (2022) analizaron las competencias digitales y su efecto sobre la efectividad de la digitalización de procesos existentes en las instituciones públicas del Perú. Los resultados mostraron que los empleados que tienen capacidades digitales son los que son más eficientes para adaptarse a las nuevas tecnologías y, por lo tanto, les es más útil la digitalización de los procesos administrativos que emplean, lo que resulta en un aumento de la eficiencia de forma general en la organización; además de esto, Ramírez y García (2022) también mostraron que formar en habilidades digitales es fundamental para asegurar la seguridad de la información y la comunicación para que los empleados puedan aprovechar al máximo las herramientas tecnológicas que se implementan.

Por otro lado, López y Fernández (2023) analizaron cómo las competencias digitales son importantes para garantizar el éxito de la transformación digital en las organizaciones. Los resultados mostraron que el desarrollo de competencias digitales permite a los empleados adaptarse rápidamente a los cambios y afrontar el reto del conocimiento tecnológico, lo que a su vez contribuye a la implementación de herramientas digitales y a facilitar la competitividad de la organización.

Indicador: Habilidades digitales

Las competencias digitales se contraponen al grado de destreza digital que tienen los trabajadores en cuanto al uso de herramientas digitales. Las competencias digitales son esenciales para hacer las cosas rápidamente, gestionar datos y desempeñar tareas de diversas



plataformas digitales en el trabajo. Gómez y Ramírez (2022), mediante un estudio, analizaron la incidencia de las competencias digitales en la productividad organizativa en el sector público. De esta manera, los resultados evidencian que los trabajadores que tienen buenas competencias digitales son capaces de integrar las herramientas digitales de forma efectiva en su quehacer diario, Esto provoca reducción de los tiempos de trabajo, y aumento de la exactitud de las tareas terminadas. También enfatizaron que las competencias digitales son la base del éxito de la digitalización de los procesos administrativos.

Indicador: Adopción digital

Este indicador refleja el grado en el que los trabajadores/as de la empresa hacen uso de la tecnología en su trabajo habitual. Una alta tasa de adopción digital significa que los empleados/as están abiertos a los cambios que se producen por la tecnología haciendo uso de las herramientas digitales en sus tareas diarias. López y Quispe (2023) analizaron La relación existente entre adopción digital y el rendimiento laboral en el ámbito empresarial público peruano. De su estudio, se evidencia que la adopción digital está relacionada con una mayor eficiencia y productividad por parte de los empleados/as, que usan las herramientas tecnológicas para mejorar los procesos administrativos. La investigación también demostró que la adopción digital también mejora La calidad en los servicios ofrecidos a los ciudadanos es indiscutible.

En efecto, permite ejecutar servicios más rápidos y precisa.

Indicador: Satisfacción con capacitación

Se utiliza este termómetro para saber cuán satisfechas están las personas con los contenidos de los programas relacionados con la capacitación sobre la digitalización de procesos y estas herramientas digitales. Cuanto más satisfechas están las personas con el contenido del programa de formación, más consideran que estos tienen utilidad y cumplen



sus expectativas y sus necesidades. Ramírez y Medina (2022) analizaron la relación de la satisfacción con la capacitación digital de las personas trabajadoras en las instituciones públicas y sus resultados indicaron que las personas trabajadoras satisfechas con la capacitación digital reciben mayores beneficios en términos de habilidades y confianza para utilizar nuevas tecnologías, lo que mejoraría, llámese eficiencia, los procesos administrativos; además, la satisfacción con la capacitación permite obtener un mayor grado de motivación y una mayor adopción de las tecnologías digitales.

3.3. Marco conceptual

Digitalización de Procesos

Es la capacidad de transformar las tareas y actividades administrativas convencionales en versiones digitales, hacer uso de las herramientas tecnológicas para que los procesos organizativos tiendan a una automatización y optimización. Se busca mejorar la eficacia organizativa, el error y facilitar el acceso a la información.

Capacitación

La formación es el arte de instruir y capacitar a los trabajadores en conocimientos y habilidades que no conocían. El campo de la formación no es solo una herramienta de digitalización, la digitalización pasa por la formación y la capacitación de los trabajadores en tecnologías, así como en el uso de dispositivos Digitales, la digitalización también puede entenderse como un medio para mejorar la calidad de vida y el rendimiento de la organización.

Infraestructura Tecnológica

Se entiende como los recursos tecnológicos necesarios para acometer la digitalización (hardware: equipos actualizados, software: programas específicos, redes y



conexiones estables); una buena infraestructura es fundamental para la exitosa digitalización de procesos.

Automatización de Procesos

Es el uso de herramientas digitales para realizar tareas administrativas de forma automática, sin intervención manual, lo que permite acortar el tiempo, reducir los errores y optimizar la eficiencia de los procesos organizacionales.

Gestión de Datos

La gestión de datos es la organización, almacenamiento, actualización y acceso de los datos relevantes con que cuenta la organización. Una correcta gestión de datos ayuda a seleccionar caminos y decisiones, mejora la transparencia y optimiza los recursos.

Competencias Digitales

Es el arte de utilizar las tecnologías digitales con maestría eficiente. Las competencias digitales incluyen el uso de software, plataformas digitales y herramientas para el mejor rendimiento y eficiencia en el trabajo durante el entorno laboral.

Adopción Digital

Es el proceso por el cual los trabajadores comienzan a usar nuevas tecnologías digitales en el trabajo diario. La adopción digital es fundamental para integrar herramientas tecnológicas, que aumentan la eficiencia y la capacidad de adaptación al entorno en los procesos organizacionales.

Satisfacción con Capacitación

Este concepto mide el juicio que tienen los trabajadores sobre la efectividad y relevancia de los programas de formación. Una alta satisfacción indica que los trabajadores consideran que los cursos de formación o programas de formación han mejorado sus habilidades y les han permitido poner en práctica los conocimientos adquiridos en el trabajo.



Habilidades Digitales

Son los conocimientos y capacidades necesarias para usar de una forma eficaz las herramientas y las plataformas digitales. Las habilidades digitales abarcan desde manejar computadoras de forma básica hasta usar software de gestión de procesos organizacionales de forma avanzada.

Evaluación de Desempeño

Es el arte de juzgar cómo se comportan los trabajadores en el cumplimiento de sus metas y responsabilidades. En el contexto de la digitalización, la evaluación de desempeño pueden incluir la capacidad que tienen los trabajadores para adaptarse y utilizar las tecnologías digitales de forma eficaz.



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general

La digitalización de procesos se relaciona significativamente con la capacitación en gestión administrativa en los trabajadores de la corporación Blas Jhahori proyectando Perú Juliaca – 2024.

4.2. Hipótesis específicas

- La digitalización de procesos se relaciona significativamente con los Conocimientos Administrativos en los trabajadores de la corporación Blas Jhahori proyectando Perú Juliaca - 2024.
- La digitalización de procesos se relaciona significativamente con el uso de herramientas digitales en los trabajadores de la corporación Blas Jhahori proyectando Perú Juliaca - 2024.
- La digitalización de procesos se relaciona significativamente con las competencias para la digitalización en los trabajadores de la corporación Blas Jhahori proyectando Perú Juliaca - 2024.

4.3. Variables

V1. Digitalización de procesos

V2. Capacitación en gestión administrativa

4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN
V1: Digitalización de procesos	Infraestructura Tecnológica	<ul style="list-style-type: none">• Equipos actualizados• Software disponible.• Acceso a red estable	Ordinal
	Automatización de Procesos	<ul style="list-style-type: none">• Procesos automatizados• Reducción de tiempos• Integración de sistemas	
	Gestión de Datos	<ul style="list-style-type: none">• Datos almacenados• Actualización de datos• Acceso a datos	
V2: capacitación en gestión administrativa	Conocimientos Administrativos	<ul style="list-style-type: none">• Conocimiento administrativo• Participación en cursos• Evaluación de aprendizaje	Ordinal
	Uso de Herramientas Digitales	<ul style="list-style-type: none">• Capacitación en herramientas.• Uso de herramientas.• Competencia en software	
	Competencias para la Digitalización	<ul style="list-style-type: none">• Habilidades digitales• Adopción digital.• Satisfacción con capacitación	

Nota. diseño propio.



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación

Cuantitativa.

Se utilizó un enfoque cuantitativo para la recogida y análisis de datos numéricos en el estudio diseñado para entender y explicar, de manera cuantitativa, la relación existente entre la digitalización de procesos y la formación en gestión administrativa. Este enfoque se apoya en la medición exacta de las variables específicas, en el propósito de identificar relaciones de tipo causal o asociativo (Martínez, 2020).

5.2. Método aplicado a la investigación

Deductivo.

Se ha utilizado el método deductivo para formular hipótesis basadas en teorías anteriores sobre la digitalización y la formación (es decir, las hipótesis se contrastaban con datos empíricos hasta obtener resultados, considerándose el procedimiento que seguimos lógico y fundamentado (López, 2021)).

5.3. Tipo de investigación

Básica.

Este estudio es de carácter práctico ya que busca obtener conocimientos que serán utilizados para resolver problemas desde la gestión administrativa de la Corporación Blas



Jhahori, es decir, busca mejorar las prácticas que se llevan a cabo en la organización (Gómez, 2022).

5.4. Nivel de investigación

Correlacional.

El grado correlacional posibilitó el descubrimiento de la conexión existente entre la digitalización de procesos y la formación acerca de la gestión administrativa, pero nunca manipulando ciertas variables, sólo observando cómo éstas interaccionan en el contexto natural (Fernández, 2021).

5.5. Diseño de investigación

No experimental.

Se utilizó un diseño no experimental, ya que las variables no fueron manipuladas deliberadamente, ni tampoco se controlaron las condiciones del estudio, sino que se comprobaron las variables en su contexto natural en la corporación (Ruiz, 2020).

5.6. Población y muestra

5.6.1. Población

La población de este estudio estuvo conformada por 150 trabajadores de la Corporación Blas Jhahori Proyectando Perú, quienes participan en las actividades administrativas y son los principales sujetos de análisis en el proceso de digitalización y capacitación.

5.6.2. Muestra

La muestra fue establecida utilizando la fórmula siguiente:

Población (N): 150 trabajadores

Nivel de confianza (Z): 95%

Proporción esperada (p): 0.5



Error máximo admisible (E): 9%

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot (1 - p) \cdot N}{E^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot (1 - 0.5) \cdot 54060}{(0.09)^2 \cdot (54060 - 1) + (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot (1 - 0.5)}$$

n= 110

5.7. Técnicas e instrumento

5.7.1. Técnica

Se utilizó el método de la encuesta.

5.7.2. Instrumento

El cuestionario se convirtió en la herramienta utilizada.

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
,891	110

Nota. Diseño propio.

Interpretación:

El valor de 0,891 de la tabla 2 denota una confiabilidad buena del instrumento.

5.8.2. Validez

Se efectuó a través del juicio de expertos.

Dr. Roberto Payé Colquehuanca

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

Estos datos fueron analizados mediante del SPSS V25.

5.10. Contrastación de hipótesis

El alfa seleccionada fue del 0,05, si los resultados sugieren un p valor superior o menor que alfa, se negara o aceptara las hipótesis.

- **Planteamiento de la HG**

H0: La digitalización de procesos no se relaciona significativamente con la capacitación en gestión administrativa en los trabajadores de la corporación Blas Jhahori proyectando Perú Juliaca – 2024.

H1: La digitalización de procesos se relaciona significativamente con la capacitación en gestión administrativa en los trabajadores de la corporación Blas Jhahori proyectando Perú Juliaca – 2024.

- 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	,336	,039	14,906	,000
N de casos válidos		150			

Nota. Diseño propio.

- P-valor

Si la significancia es superior a alfa se acepta la hipótesis nula (H0)

Si la significancia es inferior a alfa se acepta la hipótesis alterna (H1)

- Decisión



La tabla 3 muestra una significancia de 0,000, lo que indica que el resultado es altamente significativo. En consecuencia, se acepta la H1, que establece la digitalización de procesos se relaciona significativamente con la capacitación en gestión administrativa en los trabajadores de la corporación Blas Jhahori proyectando Perú Juliaca – 2024.

- **Planteamiento de HE1**

H0: La digitalización de procesos no se relaciona significativamente con los Conocimientos Administrativos en los trabajadores de la corporación Blas Jhahori proyectando Perú Juliaca - 2024.

H1: La digitalización de procesos se relaciona significativamente con los Conocimientos Administrativos en los trabajadores de la corporación Blas Jhahori proyectando Perú Juliaca - 2024.

- Estadística

Tabla 4

Prueba de Tau b de la HE1

		Valor	Error estándar asintótica	T aproximado	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,389	,035	16,203	,000
N de casos válidos		150			

Nota. Diseño propio.

- P-valor

Si la significancia es superior a alfa se acepta la (H0)

Si la significancia es inferior a alfa se acepta la (H1)

- Decisión

La tabla 4 presenta una significancia de 0,000, indicando un resultado tiene un gran valor simbólico. En consecuencia, se aprueba la idea de H1, confirmando que la digitalización de procesos se relaciona significativamente con los Conocimientos Administrativos en los trabajadores de la corporación Blas Jhahori proyectando Perú Juliaca - 2024.

- **Planteamiento de HE2**

H0: La digitalización de procesos no se relaciona significativamente con el uso de herramientas digitales en los trabajadores de la corporación Blas Jhahori proyectando Perú Juliaca - 2024.

H1: La digitalización de procesos se relaciona significativamente con el uso de herramientas digitales en los trabajadores de la corporación Blas Jhahori proyectando Perú Juliaca - 2024.

- 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	,441	,042	5,823	,000
N de casos válidos		150			

Nota. Diseño propio.

- P-valor

Si la significancia es superior a alfa se acepta la (H0)

Si la significancia es inferior a alfa se acepta la (H1)

- Decisión

La tabla 5 muestra una significancia de 0,000, lo que indica que el resultado es altamente significativo. En consecuencia, se acepta la H1, que establece que la digitalización de procesos se relaciona significativamente con el uso de herramientas digitales en los trabajadores de la corporación Blas Jhahori proyectando Perú Juliaca - 2024.

- **Planteamiento de HE3**

H0: La digitalización de procesos no se relaciona significativamente con las competencias para la digitalización en los trabajadores de la corporación Blas Jhahori proyectando Perú Juliaca - 2024.

H1: La digitalización de procesos se relaciona significativamente con las competencias para la digitalización en los trabajadores de la corporación Blas Jhahori proyectando Perú Juliaca - 2024.

- 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	,398	,041	6,694	,000
N de casos válidos		150			

Nota. Diseño propio.



- P-valor

Si la significancia es superior a alfa se acepta la (H0)

Si la significancia es inferior a alfa se acepta la (H1)

- Decisión

La tabla 6 muestra una significancia de 0.000, indicando un resultado altamente significativo. En consecuencia, se confirma la hipótesis H1 que postula la digitalización de procesos se relaciona significativamente con las competencias para la digitalización en los trabajadores de la corporación Blas Jhahori proyectando Perú Juliaca - 2024.



CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

Este apartado comprende los hallazgos estadísticos para cumplir con los objetivos propuestos, esto a través de tablas y figuras, para su posterior interpretación.

Tabla 7

Resultados de la normalidad de los datos

	Kolmogórov Smirnov		
	Estadística	gl.	Sig.
Digitalización de procesos	,086	150	,034
Gestión administrativa	,079	150	,064

Nota. diseño propio.

Interpretación:

Los valores de 0,034 de la primera variable y de la segunda de 0,064 mostrados en la tabla 7, denotan que en primera instancia no existe el supuesto de normalidad, y en segunda si lo hace, Por esta razón, se optó por utilizar el factor de Rho de Spearman.



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 denota las correlaciones tomadas de Hernández et al. (2014).

Tabla 9

Correlación entre la digitalización de procesos y gestión administrativa

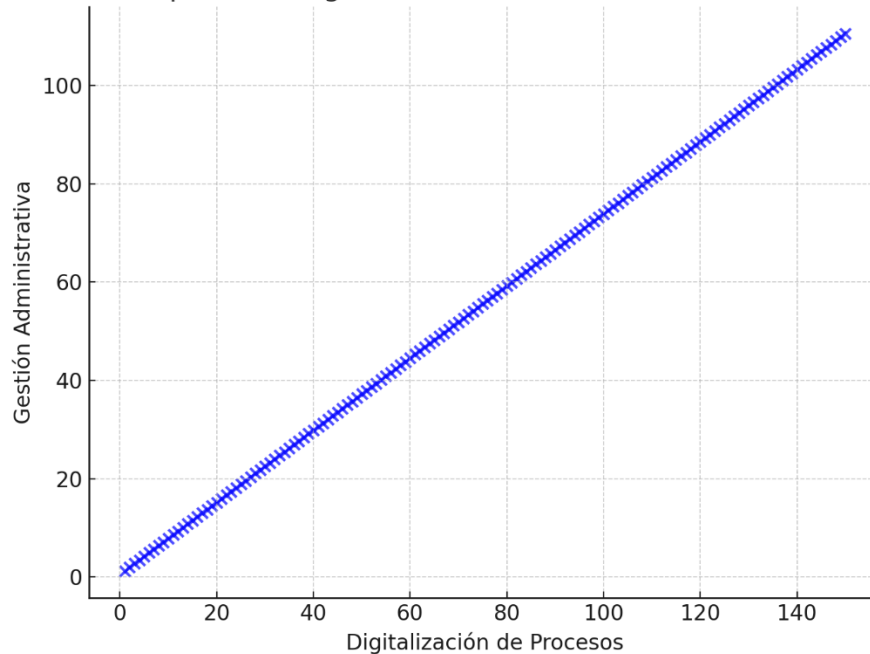
		Correlaciones	
		Digitalización De Procesos	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,734
	Digitalización De Procesos Sig. (bilateral)	.	,001
	N	150	150
Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	,734	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	150	150

Nota. Diseño propio.

Figura 1

Diagrama de dispersión entre digitalización de procesos y gestión administrativa

Diagrama de Dispersión: Digitalización de Procesos vs Gestión Administrativa



Nota. Diseño propio.

Interpretación:

La tabla 9 muestra el análisis del coeficiente de correlación de Spearman entre la digitalización de procesos y la gestión administrativa muestra un valor de 0.734, lo que indica una relación positiva fuerte entre ambas variables. Esto sugiere que, a medida que las organizaciones avanzan en la digitalización de sus procesos, mejoran significativamente la eficiencia y efectividad de su gestión administrativa. El valor de significancia bilateral ($p = 0.001$), menor que el nivel alfa de 0.05, confirma que esta relación es estadísticamente significativa dentro de la muestra analizada ($N = 150$). Por lo tanto, se concluye que la digitalización de procesos es un factor clave para optimizar las actividades administrativas, reduciendo errores, agilizando tareas y mejorando la toma de decisiones organizacionales.

Tabla 10

Correlación entre la digitalización de procesos y conocimientos administrativos

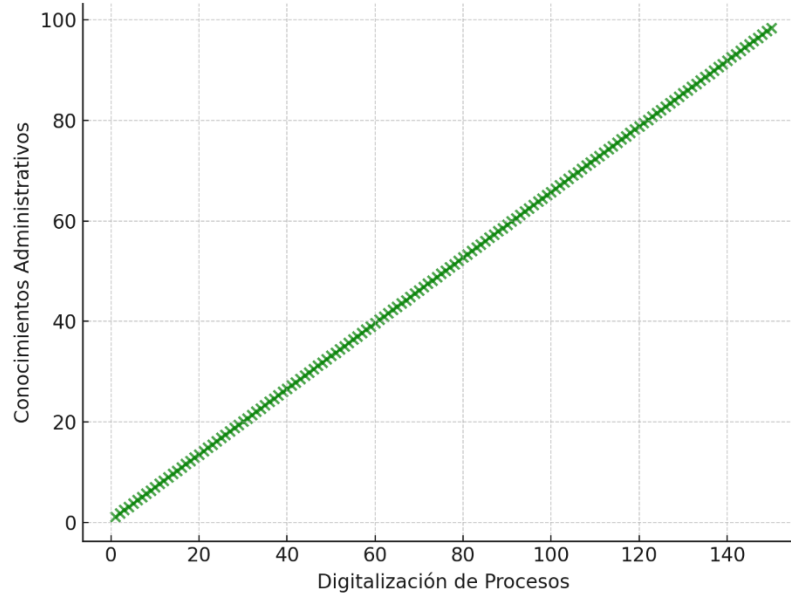
		Correlaciones	
		Digitalización De Procesos	Conocimientos administrativos
Rho de Spearman	Digitalización De Procesos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,653
		N	,001
Conocimientos administrativos	Digitalización De Procesos	Coeficiente de correlación	,653
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,001
		N	150

Nota. Diseño propio.

Figura 2

Diagrama de dispersión entre digitalización de procesos y conocimientos administrativos

Diagrama de Dispersión: Digitalización de Procesos vs Conocimientos Administrativos



Nota. Diseño propio.



Interpretación:

La tabla 10 indica el análisis del coeficiente de correlación de Spearman entre la digitalización de procesos y los conocimientos administrativos muestra un valor de 0.653, lo que indica una relación positiva moderada entre ambas variables. Esto sugiere que, a medida que las organizaciones digitalizan sus procesos, incrementan significativamente los conocimientos administrativos de su personal. El valor de significancia bilateral ($p = 0.001$), menor que el nivel alfa de 0.05, confirma que esta relación es estadísticamente significativa dentro de la muestra analizada ($N = 150$). De ahí que se debe considerar que la digitalización de los procesos es una de las múltiples maneras para trabajar adecuadamente las competencias administrativas, así como para gestionar un proceso de toma de decisiones cada mejor en las organizaciones realizando una mejor gestión.

Tabla 11

Correlación entre la digitalización de procesos y uso de herramientas

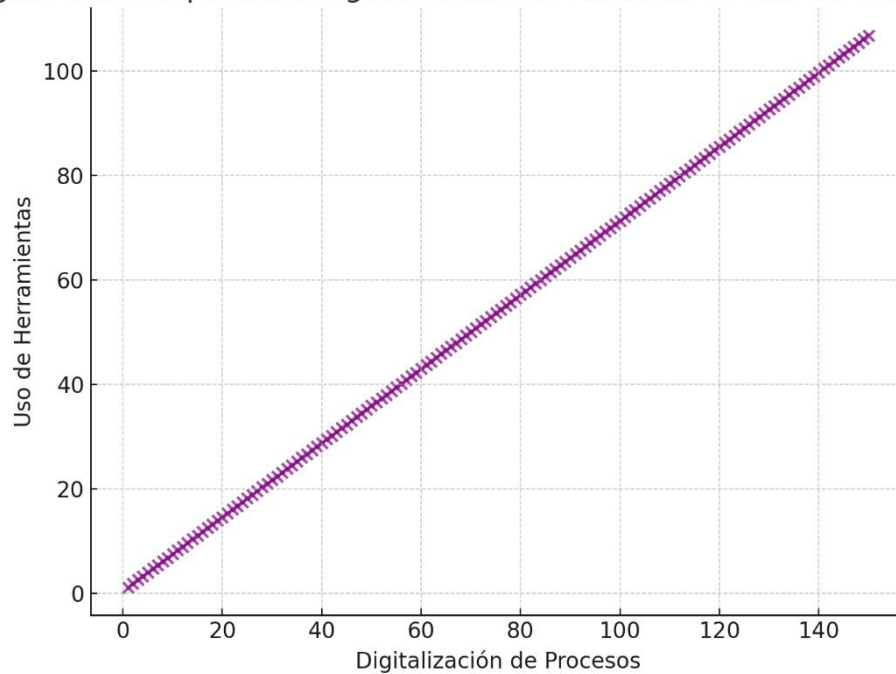
		Correlaciones	
		Digitalización De Procesos	Uso de herramientas
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,709
	Digitalización De Procesos Sig. (bilateral)	.	,001
	N	150	150
Uso de herramientas	Coeficiente de correlación	,709	1,000
	Uso de herramientas Sig. (bilateral)	,001	.
	N	150	150

Nota. Diseño propio.

Figura 3

Diagrama de dispersión entre digitalización de procesos y uso de herramientas

Diagrama de Dispersión: Digitalización de Procesos vs Uso de Herramientas



Nota. Diseño propio.

Interpretación:

La tabla 11 revela el análisis del coeficiente de correlación de Spearman entre la digitalización de procesos y el uso de herramientas muestra un valor de 0.709, lo que indica una relación positiva fuerte entre ambas variables. De aquí se puede derivar que, conforme las organizaciones ejecutan procesos de digitalización, incrementan notablemente las intervenciones tecnológicas de cara a mejorar la respuesta de la organización. El nivel de significancia bilateral ($p = 0.001$), por debajo del nivel alfa, es menor al 0.05, señalando que la relación es estadísticamente significativa conforme a la muestra analizada ($N = 150$). Así, se concluye que la digitalización de los procesos es una variable clave para la adopción y el uso eficaz de las herramientas tecnológicas en las organizaciones.

Tabla 12

Correlación entre la digitalización de procesos y las competencias

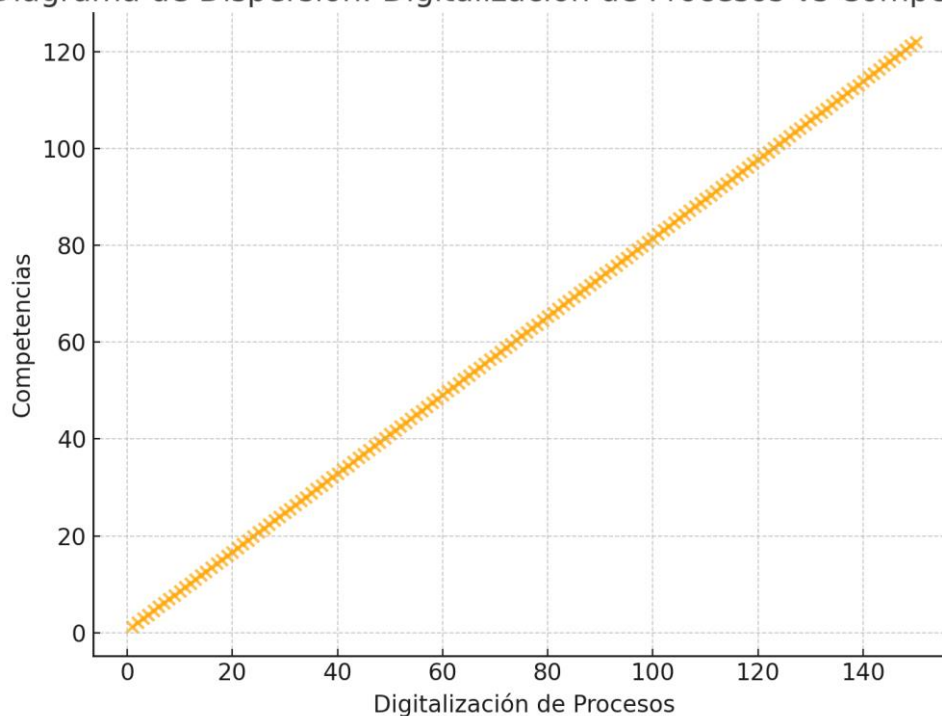
		Correlaciones	
		Digitalización De Procesos	Competencias
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,810
	Digitalización De Procesos		
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	150	150
Competencias	Coeficiente de correlación	,810	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	150	150

Nota. Diseño propio.

Figura 4

Diagrama de dispersión entre digitalización de procesos y las competencias

Diagrama de Dispersión: Digitalización de Procesos vs Competencias



Nota. Diseño propio.



Interpretación.

El análisis del coeficiente de correlación de Spearman entre las variables digitalización de procesos y competencias pone de manifiesto un coeficiente de 0.810, lo que representa que existe una relación positiva muy fuerte entre esta variable y la otra a medida que las organizaciones digitalizan sus propios procesos, las competencias de su personal, bien sean aquellas competencias tecnológicas bien sean aquellas competencias operativas de la organización se ven reforzadas. Por otro lado, el valor de significatividad bilateral obtenido ($p = 0.001$), que es menor que el nivel alfa del estudio de 0.05, sugiere también, sin ningún tipo de dudas, que la relación entre la digitalización de procesos y las competencias es significativa para la muestra analizada de 150 encuestas. En consecuencia, ante todo lo expuesto concluimos que la digitalización de procesos es un determinante en el desarrollo de las competencias en el ámbito organizacional.



6.2. Discusión de resultados

Los hallazgos de la investigación corroboran que la digitalización de los procesos se posiciona como un sustento para la mejora del contexto organizacional, tal y como se pone de manifiesto en la gestión administrativa, en la forma de los conocimientos administrativos, en el uso de herramientas tecnológicas, en lo que se conoce como la gestión de las competencias. Cada una de estas dimensiones exhibió una relación estadísticamente significativa con la digitalización de los procesos, confirmando el impacto generalista de la digitalización de los procesos en las organizaciones. En primer lugar, la relación positiva fuerte ($Rho = 0.734$) entre la digitalización de los procesos y la parte de la gestión administrativa; tal y como determinamos en la tabla 9, permite evidenciar que en aquellas organizaciones donde se llevan a cabo procesos digitalizados, la eficiencia y la efectividad de las actividades administrativas es mayor. Este hallazgo se combina con lo que ya se había señalado desde investigaciones anteriores, ya que el proceso de automatización y digitalización de procesos permitía reducir errores, acelerar el desarrollo de tareas y mejorar, por tanto, la calidad en la toma de decisiones, configurando el ámbito de la gestión administrativa como un pilar estratégico de las organizaciones con unos resultados favorables.

De otro lado, la tabla 10 establece una relación positiva moderada ($Rho = 0.653$) entre la digitalización de procesos y el área de conocimientos en administración, lo que sugiere que la aplicación de la digitalización de procesos genera un aspecto de competencias vinculado a la gestión y administración a partir del que las personas forman el saber y aprender a desenvolverse en entornos técnicos y exigentes. Esto da cuenta de la necesidad de cubrir a partir de la infraestructura existente, un proceso de formación que permita maximizar el rendimiento que ofrece el proceso de digitalización en las organizaciones.



La tabla 11 establece una relación positiva de carácter fuerte ($Rho = 0.709$) entre la digitalización de procesos y el uso de herramientas tecnológicas, lo que sugiere que la digitalización de las tareas de un proceso administrativo puede, a su vez, ser un importante indicador de uso de herramientas para el desarrollo de tareas que permite mejorar el rendimiento de las organizaciones, sirviendo este resultado de marcador para entender como la digitalización no constituye un objetivo en sí mismo sino que es un importante catalizador para este tipo de tecnologías de la información que ayudará a mejorar los flujos de tareas y los procesos de innovación.

Finalmente la tabla 12 establece una relación positiva muy fuerte ($Rho = 0.810$) entre la digitalización de los procesos y el área de competencias de las personas, y da cuenta de que las organizaciones que apuestan por la digitalización son las que tienden a reforzar las competencias técnicas y operativas de las personas que la componen, de modo que emergen estas competencias para hacer frente a los desafíos del entorno competitivo actual, lo que sugiere que la forma de digitalización de los procesos puede llegar a ser una forma de desarrollar en las organizaciones el área de los conocimientos y competencias de las personas que las forman.



CONCLUSIONES

PRIMERA. A partir del análisis realizado en esta investigación se concluyó que la digitalización de procesos se relaciona de forma positiva fuerte con la gestión administrativa ($Rho=0.734$), lo cual indica que las organizaciones que aplican procesos digitalizados no solamente obtienen una mejora en la eficiencia y efectividad de las actividades administrativas, sino que mejoran la asignación de recursos y facilitan la capacidad de tomar decisiones estratégicas. Esto confirma que la digitalización de los procesos es un elemento clave para el mantenimiento de una gestión administrativa eficaz y competitiva.

SEGUNDA. Las pruebas indicaron que la digitalización de procesos presenta una correlación positiva, moderada con los conocimientos administrativos ($Rho = 0.653$). Dicho resultado apunta a que las organizaciones que continúan la digitalización no solo incrementan la capacidad técnica del personal sino que favorecen el desarrollo de competencias vinculadas a la gestión organizacional, lo que presenta a la digitalización, como un medio facilitador de la formación para el desarrollo de las capacidades administrativas del conjunto del equipo humano que destaca positivamente en el desempeño de la calidad de la gestión empresarial.

TERCERA. Se concluyó que la digitalización de los procesos se relaciona de forma positiva muy fuerte, con uso de herramientas tecnológicas. ($Rho= 0.709$)#. Es decir, el proceso digital previo a implementación de los procesos digitalizados hace que se incremente en gran medida el uso de herramientas tecnológicas modernas (software, plataformas digitales, etc.); se incrementa así el rendimiento por operaciones, pero además se innovan en sus procesos ofreciendo a las organizaciones, que lo hagan, la posibilidad de mejorar la ventaja competitiva en entornos dinámicos.



CUARTA. En el presente estudio ha quedado demostrado que la digitalización de los procesos presenta una correlación positiva y muy fuerte con el fortalecimiento de competencias del personal ($Rho = 0,810$), ya que señala que la digitalización no solo conforma una serie de transformaciones de los procesos internos existentes en la organización, sino que también afecta de forma directa a las habilidades técnicas y operativas del personal. Las competencias son un requisito indispensable de cara a la adaptación a los cambios tecnológicos y para poder hacer frente a las exigencias del mercado global.



RECOMENDACIONES

PRIMERA. Se sugiere a las organizaciones implementar una estrategia integral de digitalización de los procesos administrativos con el objetivo de conseguir una mejor eficiencia operativa, una optimización de los recursos disponibles y una adecuada toma de decisiones más ágil y mejor fundamentada, lo que incluye la compra de sistemas de gestión digital específicos para las necesidades de la organización, así como preparar a los empleados para su uso.

SEGUNDA. Se sugiere la puesta en marcha de programas de formación continua que favorezcan la capacitación del equipo en relación con los conocimientos administrativos en un entorno digital, los cuales tendrían que estar orientados hacia la utilización de las herramientas tecnológicas, a la interpretación de los datos y a la dirección estratégica en el sentido que el equipo esté preparado para afrontar satisfactoriamente los retos vinculados a la transformación digital.

TERCERA. Se recomienda que las organizaciones prioricen la inversión en sistemas tecnológicos avanzados y parametrizados (es decir, que permitan la gestión definición de esta digitalización de procesos clave), como el uso de las herramientas software de gestión empresarial, de la automatización desktop, de las plataformas de análisis de datos, etc. Ya que la inversión en estas herramientas ayudará a aumentar la productividad, a disminuir el coste del proceso operativo y, finalmente, a favorecer la innovación dentro de la organización.

CUARTA. La elaboración de programas estratégicos de adquisición de competencias operativas y técnicas del personal dentro de las empresas es esencial. Dichos programas tienen que ser coherentes con la adopción de procesos digitalizados y anclados en competencias como la gestión de datos, la utilización de las herramientas propias del mundo digital o la resolución de situaciones problemáticas complejas. Esto a su vez



garantizará el desarrollo de la gente para poder extraer el máximo partido a los beneficios de la digitalización en el nuevo entorno competitivo global al que van a tener que hacer frente.



REFERENCIAS

- Fernández, R., & Ramírez, T. (2022). La gestión de datos en el sector público: Impacto de la digitalización en los procesos administrativos. *Revista de Administración Pública*, 34(2), 45-59.
- Gómez, L., & Medina, J. (2022). Capacitación en tecnologías digitales y su impacto en el rendimiento de los empleados públicos en Perú. *Estudios sobre Capacitación y Tecnología*, 18(1), 22-36.
- Gómez, P., & Ramírez, S. (2021). La digitalización de procesos administrativos: Un análisis de sus efectos en la eficiencia pública. *Revista Peruana de Administración y Gestión*, 20(3), 75-88.
- López, A., & Quispe, H. (2023). Capacitación digital en la gestión administrativa: Un estudio de caso en las municipalidades de Perú. *Revista de Gestión y Desarrollo*, 27(1), 112-126.
- López, C., & Fernández, E. (2021). La infraestructura tecnológica en el sector público y su impacto en la digitalización de procesos. *Estudios de Innovación Tecnológica*, 15(4), 99-113.
- Medina, P., & Vilca, M. (2022). El uso de herramientas digitales en la gestión administrativa de instituciones públicas. *Revista de Política Administrativa*, 22(2), 55-69.
- Paredes, S., & Ramírez, L. (2023). La importancia de la digitalización en la mejora de la eficiencia operativa en el sector público peruano. *Revista de Innovación y Gestión*, 28(3), 141-155.
- Paredes, T., & Quispe, R. (2022). Adopción digital en las municipalidades del sur de Perú: Un análisis comparativo. *Revista de Administración y Transformación Digital*, 19(4), 120-133.



- Ramírez, A., & García, F. (2023). Evaluación del impacto de la capacitación en el uso de herramientas digitales en las instituciones públicas. *Revista de Capacitación y Desarrollo Profesional*, 25(2), 45-59.
- Ramírez, J., & Medina, V. (2022). Competencias digitales en el sector público: Un estudio sobre la eficacia en la adopción de tecnologías digitales en el Perú. *Estudios sobre Capacitación Digital*, 18(3), 92-106.
- Quispe, H., & López, F. (2021). Competencias para la digitalización en las instituciones públicas: Una revisión del contexto peruano. *Revista de Gestión Digital*, 13(2), 75-89.
- López, J., & García, T. (2023). El acceso a la red estable como factor clave para la digitalización de procesos en el sector público. *Revista de Tecnología y Gestión*, 14(1), 41-53.
- Ramírez, C., & Vilca, P. (2023). La automatización de procesos administrativos: Implicaciones para la eficiencia en las instituciones públicas. *Revista de Administración Pública Digital*, 21(3), 55-68.
- Gómez, M., & Ramírez, L. (2022). Satisfacción con la capacitación en tecnologías digitales en el sector público: Un análisis en las municipalidades. *Revista de Evaluación y Capacitación*, 16(4), 99-113.
- López, V., & Medina, S. (2022). Evaluación del impacto de las herramientas digitales en la productividad de los empleados públicos. *Revista de Innovación en la Gestión Pública*, 20(3), 102-115.
- Ramírez, T., & Quispe, E. (2021). La digitalización en las instituciones públicas de Perú: Retos y oportunidades. *Revista de Administración y Tecnología*, 17(2), 123-137.



- Paredes, F., & García, M. (2023). La capacitación digital y su influencia en la mejora de la gestión administrativa en el sector público peruano. *Estudios en Capacitación y Gestión Administrativa*, 23(1), 60-74.
- Medina, T., & Paredes, H. (2022). Automatización de procesos y su impacto en la mejora de la gestión pública en Perú. *Revista de Innovación Administrativa*, 19(1), 34-48.
- Quispe, R., & Fernández, J. (2023). Habilidades digitales y su relación con la productividad en las instituciones gubernamentales del Perú. *Revista de Innovación en la Gestión Administrativa*, 22(4), 150-162.
- López, F., & Ramírez, P. (2022). La importancia de la infraestructura tecnológica para la digitalización de los procesos administrativos en el sector público. *Revista de Tecnología y Gestión Pública*, 30(2), 88-101.



ANEXOS



Matriz de consistencia

TITULO: DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS Y CAPACITACIÓN EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LOS TRABAJADORES DE LA CORPORACIÓN BLAS JHAHORI PROYECTANDO PERÚ JULIACA – 2024

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿qué relación existe entre la digitalización de procesos y capacitación en gestión administrativa en los trabajadores de la corporación blas jhahori proyectando Perú Juliaca - 2024?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: determinar la relación entre la digitalización de procesos y capacitación en gestión administrativa en los trabajadores de la corporación blas jhahori proyectando Perú Juliaca – 2024.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL: La digitalización de procesos se relaciona significativamente con la capacitación en gestión administrativa en los trabajadores de la corporación blas jhahori proyectando Perú Juliaca - 2024.</p>	<p>VARIABLE 1: DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS DIMENSIÓN: Infraestructura Tecnológica INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> Equipos actualizados Software disponible. Acceso a red estable. <p>DIMENSIÓN: Automatización de Procesos. INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> Procesos automatizados. Reducción de tiempos. Integración de sistemas. <p>DIMENSIÓN: Gestión de Datos INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> Datos almacenados Actualización de datos Acceso a datos 	<p>Enfoque de investigación: Cuantitativo.</p> <p>Método: Deductivo.</p> <p>Tipo de investigación: Básico.</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional.</p> <p>Diseño de investigación: No experimental-transversal.</p> <p>Población:</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: ¿qué relación existe entre la digitalización de procesos y los conocimientos</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: -analizar la relación entre la digitalización de procesos y los conocimientos</p>	<p>HIPOTESIS ESPECÍFICOS: - La digitalización de procesos se relaciona significativamente con los Conocimientos Administrativos en los</p>		



<p>Administrativos en los trabajadores de la corporación blas jhahori proyectando Perú Juliaca - 2024?</p> <p>¿qué relación existe entre la digitalización de procesos y el uso de Herramientas Digitales en los trabajadores de la corporación blas jhahori proyectando Perú Juliaca - 2024?</p> <p>¿qué relación existe entre la digitalización de procesos y las competencias para la digitalización en los trabajadores de la corporación blas jhahori proyectando Perú Juliaca - 2024?</p>	<p>Administrativos en los trabajadores de la corporación blas jhahori proyectando Perú Juliaca - 2024.</p> <p>-evaluar la relación entre la digitalización de procesos y el uso de Herramientas Digitales en los trabajadores de la corporación blas jhahori proyectando Perú Juliaca - 2024.</p> <p>- determinar la relación entre la digitalización de procesos y las competencias para la digitalización en los trabajadores de la corporación blas jhahori proyectando Perú Juliaca - 2024.</p>	<p>trabajadores de la corporación blas jhahori proyectando Perú Juliaca - 2024.</p> <p>- La digitalización de procesos se relaciona significativamente con el uso de herramientas digitales en los trabajadores de la corporación blas jhahori proyectando Perú Juliaca - 2024.</p> <p>- La digitalización de procesos se relaciona significativamente con las competencias para la digitalización en los trabajadores de la corporación blas jhahori proyectando Perú Juliaca - 2024.</p>	<p>VARIABLE 2: CAPACITACIÓN EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA</p> <p>DIMENSIÓN: Conocimientos Administrativos.</p> <p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento administrativo. • Participación en cursos. • Evaluación de aprendizaje. <p>DIMENSIÓN: Uso de Herramientas Digitales</p> <p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación en herramientas. • Uso de herramientas. • Competencia en software. <p>DIMENSIÓN: Competencias para la Digitalización</p> <p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habilidades digitales • Adopción digital. • Satisfacción con capacitación. 	<p>Trabajadores de la Corporación Blas Jahori Proyectando Perú, Juliaca.</p> <p>Muestra: 100 trabajadores.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p> <p>Activar Windows Ve a Configuración para d</p>
---	---	--	---	---

Nota. Elaboración propia.



Matriz de datos

	VAR0000 1	VAR0000 2	VAR0000 3	VAR0000 4	VAR0000 5	VAR0000 6	VAR0000 7	VAR0000 8	VAR0000 9	VAR0000 10	VAR0001 1	VAR0001 2	VAR0001 3	VAR0001 4	VAR0001 5	VAR0001 6	VAR0001 7	VAR0001 8	V1	V2	D1	
37	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	3	3	5	3	4	4	5	5	36	37	13
38	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	34	36	12
39	5	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	29	29	12	
40	5	5	4	2	3	3	2	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	33	40	14	
41	5	5	5	4	3	5	3	4	5	5	3	4	3	2	3	5	4	5	39	34	15	
42	4	5	5	3	4	3	2	2	3	4	3	4	5	4	4	4	5	5	31	38	14	
43	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	5	4	3	3	4	3	4	3	35	32	11	
44	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	42	37	14	
45	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	41	39	14	
46	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	5	5	4	5	41	40	14	
47	5	4	5	5	5	4	4	3	3	5	4	3	3	3	4	5	5	5	38	37	14	
48	5	5	5	3	5	4	1	5	5	5	2	4	4	4	5	5	5	5	38	39	15	
49	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	36	31	13	
50	5	5	5	4	5	5	2	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	40	43	15	
51	3	5	3	1	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	29	34	11	
52	4	5	3	4	4	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	30	35	12	
53	3	3	4	3	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	35	39	10	
54	5	4	5	4	5	3	2	4	5	5	4	3	3	5	4	4	4	5	37	37	14	
55	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	33	40	12	
56	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	35	32	11	
57	4	5	4	3	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	3	33	37	13	
58	5	5	4	3	5	3	3	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	37	37	14	
59	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	30	37	8	
60	4	4	5	4	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	30	30	13	
61	5	4	5	3	5	3	2	4	4	5	3	5	5	4	5	2	5	4	35	38	14	
62	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	42	45	14	
63	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	41	44	15	
64	3	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	2	5	5	5	30	35	8	
65	5	5	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	40	43	15	
66	4	4	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	36	11	
67	5	5	5	5	5	5	1	2	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	38	39	15	
68	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	41	41	13	
69	5	5	5	1	5	5	1	5	3	5	5	5	5	5	3	3	3	2	35	36	15	
70	4	4	5	3	3	3	2	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	34	42	13	
71	5	5	5	5	3	4	2	3	4	5	3	4	4	5	4	5	5	5	36	40	15	
72	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	39	40	14	

	VAR0000 1	VAR0000 2	VAR0000 3	VAR0000 4	VAR0000 5	VAR0000 6	VAR0000 7	VAR0000 8	VAR0000 9	VAR0000 10	VAR0001 1	VAR0001 2	VAR0001 3	VAR0001 4	VAR0001 5	VAR0001 6	VAR0001 7	VAR0001 8	V1	V2	D1	
85	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	31	32	11	
86	4	3	4	4	5	3	3	4	3	5	4	5	4	3	4	3	5	3	33	36	11	
87	5	4	5	4	4	4	3	4	5	2	3	4	4	3	2	4	5	5	38	32	14	
88	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	32	35	10	
89	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	30	33	10	
90	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	41	43	15	
91	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	43	45	15	
92	4	4	3	2	4	4	1	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	3	30	30	11	
93	5	4	5	4	5	5	2	5	5	4	3	5	5	4	5	5	3	5	40	39	14	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	36	12	
95	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	44	45	14	
96	3	2	5	2	2	5	3	4	2	4	5	2	1	3	5	5	2	2	28	29	10	
97	2	4	1	4	3	3	3	3	2	3	2	2	5	3	3	4	4	4	25	30	7	
98	4	3	2	1	5	2	2	3	2	4	4	2	4	3	4	4	3	4	24	32	9	
99	2	4	3	4	4	4	2	2	2	3	2	4	1	1	1	2	4	2	27	20	9	
100	3	3	5	4	3	4	3	3	4	5	1	4	4	4	1	5	3	3	32	30	11	
101	2	3	2	4	5	4	3	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	3	31	27	7	
102	4	1	2	4	3	3	4	4	5	2	5	3	5	5	3	3	3	3	30	32	7	
103	1	3	2	2	1	2	5	3	4	4	3	4	1	3	4	3	1	1	23	24	6	
104	1	3	2	2	1	5	4	2	4	4	2	2	4	4	3	4	3	3	24	29	6	
105	2	5	4	4	2	1	4	5	4	3	3	4	5	2	3	1	3	3	31	27	11	
106	4	3	4	3	3	2	4	2	2	4	2	5	4	4	1	4	3	4	27	31	11	
107	4	4	3	4	2	1	2	2	2	1	4	3	3	1	2	5	5	3	24	27	11	
108	1	3	3	3	4	2	4	2	3	4	2	5	3	3	2	4	3	2	25	28	7	
109	3	4	4	4	4	2	3	2	2	5	2	5	5	5	3	2	1	2	28	30	11	
110	4	4	2	3	3	1	3	4	5	3	2	3	4	2	4	5	4	4	29	31	10	
111	4	5	2	3	4	3	2	1	3	4	3	4	3	3	2	4	4	3	27	30	11	
112	3	3	5	2	4	5	3	3	5	3	4	1	5	4	2	4	3	3	33	29	11	
113	2	3	2	2	2	4	1	4	2	4	2	4	3	4	4	3	1	2	22	27	7	
114	2	3	2	2	3	2	3	4	4	2	4	2	4	3	4	3	5	3	25	30	7	
115	3	2	5	2	2	5	3	4	2	4	5	2	1	3	5	5	2	2	28	29	10	
116	2	4	1	4	3	3	3	3	2	3	2	2	5	3	3	4	4	4	25	30	7	
117	4	3	2	1	5	2	2	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	24	32	9	
118	2	4	3	4	4	4	2	2	2	3	2	4	1	1	1	2	4	2	27	20	9	
119																						
120																						

Vista de datos Vista de variables



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.					
	1. ¿Considera que los equipos tecnológicos en su organización están actualizados para cumplir con los requerimientos operativos?					
	2. ¿Está de acuerdo en que el software disponible en su organización satisface las necesidades operativas?					
	3. ¿Cree que el acceso a una red estable es suficiente para garantizar la eficiencia en los procesos organizacionales?					
	Dimensión 2.					
	4. ¿Está de acuerdo en que su organización ha implementado la automatización en procesos clave?					
	5. ¿Considera que la digitalización de procesos ha contribuido a la reducción de tiempos en las operaciones de su organización?					
	6. ¿Cree que los sistemas de su organización están adecuadamente integrados para optimizar las operaciones?					
Dimensión 3.						



	7. ¿Está de acuerdo en que los datos almacenados en su organización están bien organizados y son accesibles cuando se necesitan?					
	8. ¿Considera que la información en los sistemas de su organización se actualiza regularmente para mantener su vigencia?					
	9. ¿Cree que su organización facilita el acceso rápido y seguro a los datos necesarios para el trabajo diario?					
Vr. 2. Gestión administrativa	Dimensión 1.					
	10. ¿Está de acuerdo en que el personal de su organización tiene un nivel adecuado de conocimientos administrativos para operar eficientemente?					
	11. ¿Considera que su organización ofrece suficientes oportunidades para participar en cursos de formación profesional?					
	12. ¿Cree que su organización evalúa adecuadamente el aprendizaje obtenido después de cada capacitación?					
	Dimensión 2.					
	13. ¿Está de acuerdo en que las capacitaciones en herramientas tecnológicas son efectivas para mejorar el desempeño en su organización?					
	14. ¿Considera que el personal de su organización utiliza eficazmente las herramientas tecnológicas disponibles?					
	15. ¿Está de acuerdo en que el personal de su organización tiene un buen nivel de competencia en el manejo de software especializado?					
	Dimensión 3.					
	16. ¿Cree que su organización fomenta el desarrollo de habilidades digitales en sus empleados?					



	17. ¿Está de acuerdo en que su organización ha adoptado satisfactoriamente tecnologías digitales en sus procesos?					
	18. ¿Considera que las capacitaciones ofrecidas por su organización cumplen con las expectativas del personal?					



ANEXO
Validación Del Instrumento

UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

TÍTULO: DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS Y CAPACITACIÓN EN GESTIÓN
ADMINISTRATIVA EN LOS TRABAJADORES DE LA CORPORACIÓN BLAS JHAHORI
PROYECTANDO PERÚ JULIACA – 2024

I. REFERENCIAS

- EXPERTO : DR. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
- PROFESIÓN : LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
- CARGO ACTUAL : DOCENTE UNIVERSITARIO
- GRADO ACADÉMICO : DOCTOR

II. ASPECTO DE EVALUACIÓN

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).

Coefficiente de valorización porcentual, C= Total/50= _____

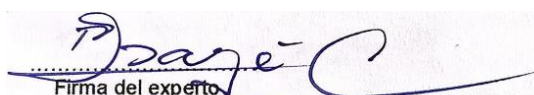
III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....
.....
.....

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado (C≥75% = 0.75)
- b. Desaprobado (C < 75% = 0.75)

Lugar y fecha:


 Firma del experto
 DNI N°02145441
 N° celular: ..996...993377



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

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

Formato digital

Fecha de entrega: 09/09/2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: LINA EULOGIA PALERO CALSINA

Dirección: Urb. Provienda Villa Fatima - Caracoto

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 73607279

Teléfono: 973618467 email: palerolina10@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Asesor: Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS Y CAPACITACIÓN EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN
LOS TRABAJADORES DE LA CORPORACIÓN BLAS JAHORI PROYECTANDO PERÚ JULIACA
- 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Digitalización de procesos, capacitación en gestión administrativa

¿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.



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 comerciales 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.

- Internacional
- Nacional

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

Firma de Autor



huella digital

09 de Setiembre del 2025

Fecha