



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**TESIS**

**“EL SISTEMA DE GESTIÓN DIGITAL Y LOS PROCESOS  
ADMINISTRATIVOS EN LOS COLABORADORES DEL MINIMARKET  
MAXI AHORRO, EN LA CIUDAD DE PISCO, 2021”**

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

**PRESENTADO POR:**

**BACH. TIJERO RANGEL ROXANA DE LOS ANGELES**

**ASESOR:**

**DR. ENRIQUE PINCHI UGARTE**

**ICA – PERÚ  
2021**

## **DEDICATORIA**

Dedico mi tesis a mis queridos padres quienes son muy importantes para mí, y por su apoyo incondicional en mis objetivos, y por su motivación para poder ser una excelente profesional.

### **AGRADECIMIENTO**

Agradezco ante todo a Dios por creer en él y por su fe, de igual forma a mis docentes por su esfuerzo en formar profesionales y a mis compañeros por haber compartido con ellos alegrías y trabajos.

## **RECONOCIMIENTO**

Reconocimiento a la Universidad Alas Peruanas. Quien acogió dando oportunidad a muchos jóvenes a estudiar, en mi alma mater que se ha ganado un nombre a nivel nacional como en nuestra región como es Ica.

## **ÍNDICE**

CARÁTULA	
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RECONOCIMIENTO.....	iv
ÍNDICE.....	v
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xii
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>13</b>
<b>1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....</b>	<b>13</b>
<b>1.2 DELIMITACION DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>16</b>
1.2.1 Delimitación Espacial.....	16
1.2.2 Delimitación Social.....	16
1.2.3 Delimitación Temporal.....	17
1.2.4 Delimitación Conceptual.....	17
<b>1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>17</b>
1.3.1 Problema Principal.....	17
1.3.2 Problemas Secundarios.....	17
<b>1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>18</b>
1.4.1 Objetivo General.....	18
1.4.2 Objetivos Específicos.....	18
<b>1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>18</b>
1.5.1 Hipótesis General.....	18
1.5.2 Hipótesis Secundarias.....	18
1.5.3 Variables (Definición Conceptual y Operacional).....	19
<b>1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>22</b>
1.6.1 Tipo y Nivel de la Investigación.....	22
a) Tipo de Investigación.....	22
b) Nivel de Investigación.....	22
1.6.2 Método y Diseño de la Investigación.....	22
a) Método de Investigación.....	22
b) Diseño de Investigación.....	22
1.6.3 Población y Muestra de la Investigación.....	22
a) Población.....	22
b) Muestra.....	23
1.6.4 Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos.....	23
a) Técnica.....	23
b) Instrumentos.....	23
1.6.5 Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación.....	24
a) Justificación.....	24
b) Importancia.....	25

c) Limitaciones.....	25
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>26</b>
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
2.2 BASES TEÓRICAS.....	32
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	45
2.4 BASES HISTÓRICAS.....	48
2.5 BASE LEGAL.....	49
<b>CAPITULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS....</b>	<b>51</b>
3.1 Análisis de Tablas y Figuras.....	51
3.2 Discusión de Resultados.....	58
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>64</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>65</b>
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	66
ANEXOS.....	68
Matriz de Consistencia	
Instrumento Recolección de Datos (Validados por Expertos)	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Población de Estudio.....	21
<b>Tabla 2</b>	población de Estudio.....	23
<b>Tabla 3</b>	Estadística de Confiabilidad.....	24
<b>Tabla 4</b>	Proceso de la Variable Independiente.....	51
<b>Tabla 5</b>	Proceso de la Variable Dependiente.....	53
<b>Tabla 6</b>	Proceso de la Dimensión 1 de la Variable Independiente.....	54
<b>Tabla 7</b>	Proceso de la Dimensión 2 de la Variable Independiente.....	55
<b>Tabla 8</b>	Proceso de la Dimensión 1 de la Variable Dependiente.....	56
<b>Tabla 9</b>	Proceso de la Dimensión 2 de la Variable Dependiente.....	57

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	Resultado la Variable Independiente.....	52
<b>Figura 2</b>	Resultado la Variable Dependiente.....	53
<b>Figura 3</b>	Resultado de la Dimensión 1: Variable Independiente.....	54
<b>Figura 4</b>	Resultado de la Dimensión 2: Variable Independiente.....	55
<b>Figura 5</b>	Resultado de la Dimensión 1: Variable Dependiente.....	56
<b>Figura 6</b>	Resultado de la Dimensión 2: Variable Dependiente.....	57

## RESUMEN

El proceso investigativo tuvo como objetivo principal para la investigadora obtener el Título de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales; siguiendo toda la estructura planteada para el desarrollo de la tesis y proponiendo como variables de estudio el sistema de gestión digital y los procesos administrativos; variables que son muy importantes para el crecimiento de la organización.

La tesis **“EL SISTEMA DE GESTIÓN DIGITAL Y LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LOS COLABORADORES DEL MINIMARKET MAXI AHORRO, EN LA CIUDAD DE PISCO, 2021”**; cuya visión fue analizar como el sistema de gestión digital influye en los procesos administrativos, entendiendo que una buena gestión en la organización permitirá alcanzar crecimiento empresarial en el tiempo, para que una administración sea optima dependerá del gestor que lo organice utilizando las herramientas necesarias y adecuadas para poder desarrollarlas con éxito logrando una influencia en el recurso humano para que puedan desempeñarse correctamente en todas sus funciones y siguiendo los lineamientos de la empresa fundamentados en los procesos administrativos.

En el Planteamiento del Problema; se detalló la descripción de la realidad problemática, identificando ciertas problemáticas respecto a la aplicación de las variables de estudios propuestas en el trabajo de investigación, justamente estos problemas fueron la motivación o impulso para desarrollar un proceso investigativo objetivo buscando la solución para una buena aplicación de las variables de estudio y que permita a la empresa un desarrollo sostenible y que sean acorde a su procesos o actividades internas y externas. Del análisis del problema se delimito la investigación, se establecieron los problemas y los objetivos, como las hipótesis y variables de la investigación. En la parte metodológica de la investigación se estableció el tipo y nivel del trabajo siendo aplicada y explicativo respectivamente, se estableció el método y el diseño del proceso investigativo siendo analítico y correlacional respectivamente, se determinó



la población del estudio (38) colaboradores y la muestra de estudio como es no probalístico quedo conformada por (38) colaboradores a encuestar, se determinó la técnica y su instrumento como herramientas metodológicas aplicado a los colaboradores de la empresa de manera directa y con preguntas precisas que permitieron evitar sesgos en la recolección de datos, para luego ser procesadas, analizadas y representadas en tablas, figuras e interpretación. También se argumentó la justificación, importancia y limitaciones de la investigación.

En el marco teórico; se presentaron antecedentes relacionados al trabajo, se planteó un análisis conceptual de las variables de estudio siendo estos conceptos teóricos argumentos con valiosa información de autores especialistas referentes al sistema de gestión digital y los procesos administrativos, el marco teórico por su amplitud requiere de un proceso objetivo y analítico para determinar los fundamentos, conceptos y argumentos que enriquezcan las variables propuestas y que sirvan como base argumentativa para el investigador en su sustentación. En esta parte también se establecen una serie de términos básicos extraídos de las bases teóricas, se argumentan las bases históricas relacionadas a la variable independiente y dependiente, y de la misma forma se argumenta la base legal.

En la presentación, análisis e interpretación de resultados; se analizó y se discutió la información obtenido de la aplicación del instrumento, los datos procesados fueron presentados en tablas y figuras y su posterior interpretación de los resultados. Estos resultados permitieron realizar la contrastación de las hipótesis. Finalmente se determinó aportes en la conclusión y recomendación.

**Palabras Claves:** sistema, digital, procesos, gestión, comunicación, programas y tecnología.

## ABSTRACT

The fundamental purpose of the investigative process was for the researcher to obtain a Bachelor's Degree in Administration and International Business; following the entire structure proposed for the development of the thesis and proposing as study variables the digital management system and administrative processes; variables that are very important for the development of the company.

The thesis "THE DIGITAL MANAGEMENT SYSTEM AND THE ADMINISTRATIVE PROCESSES IN THE EMPLOYEES OF THE MINIMARKET MAXI AHORRO, IN THE CITY OF PISCO, 2021"; whose purpose was to investigate how the digital management system influences administrative processes, understanding that good management in the organization will allow it to achieve its objectives in the proposed time, so that an optimal management will depend on the person who manages it using the means or Necessary and adequate tools to be able to develop them successfully, achieving an influence on the collaborators so that they can perform correctly in all their functions and following the company's guidelines based on administrative processes.

In the Statement of the Problem; the description of the problematic reality was detailed, identifying certain problems regarding the application of the study variables proposed in the research work, precisely these problems were the motivation or impulse to develop an objective investigative process looking for the solution for a good application of the study variables and that allow the company a sustainable development and that are in accordance with its internal and external processes or activities. From the analysis of the problem, the investigation was delimited, the problems and objectives were established, such as the hypotheses and variables of the investigation. In the methodological part of the research, the type and level of the work was established, being applied and explanatory respectively, the method and design of the research process was established, being analytical and correlational respectively, the study

population (38) collaborators and the sample were determined. As it is non-probabilistic, it was made up of (38) collaborators to be surveyed, the technique and its instrument were determined as methodological tools applied to the company's collaborators directly and with precise questions that allowed to avoid bias in data collection, to later be processed, analyzed and represented in tables, figures and interpretation. The justification, importance and limitations of the research were also argued.

In the theoretical framework; background related to the work was presented, a conceptual analysis of the study variables was proposed, these theoretical concepts being arguments with valuable information from specialist authors regarding the digital management system and administrative processes, the theoretical framework, due to its breadth, requires an objective process and analytical to determine the foundations, concepts and arguments that enrich the proposed variables and that serve as an argumentative basis for the researcher in their support. This part also establishes a series of basic terms extracted from the theoretical bases, the historical bases related to the independent and dependent variable are argued, and the legal base is argued in the same way.

In the presentation, analysis and interpretation of results; the information obtained from the application of the instrument was analyzed and discussed, the processed data were presented in tables and figures and their subsequent interpretation of the results. These results made it possible to test the hypotheses. Finally, contributions were determined in the conclusion and recommendation.

**Keywords:** system, digital, processes, management, communication, programs and technology.

## INTRODUCCIÓN

La tesis cuyo propósito fue explicar cómo el sistema de gestión digital influye en los procesos administrativos en los colaboradores del Minimarket Maxi Ahorro; el sistema de gestión digital es una herramienta que permite fortalecer almacenar y organizar toda la información que se gestiona en la parte interna y externa de la empresa y tomar decisiones para lograr resultados en función al tiempo relacionados a los procesos automatizados y la tecnología digital. El proceso administrativo incluye los medios, actitudes y predisposición a la buena gestión técnica y operativa para un desempeño adecuado de los colaboradores. Estos aportes determinantes se relacionan con la calidad de los productos y del servicio, para que los colaboradores puedan ser eficientes en base a una gestión de cambio y un plan de comunicación, indicadores que miden los niveles de producción y del trabajo en equipo de las actividades y funciones de cada colaborador en la empresa. La medición por parte del área de relaciones humanas sobre el desempeño que debe estar enfocado en tomar en cuenta ciertas medidas para lograr los objetivos establecidos. Primero se debe realizar un proceso evaluativo si es necesario fortalecer o replantear los métodos de gestión en base al desarrollo de las actividades propias de la empresa. El desarrollo del trabajo de investigación se ejecutó cumpliendo con las páginas preliminares, el planteamiento del problema, el marco teórico, la presentación, análisis e interpretación de resultados. Siendo tres capítulos que argumentan objetivamente el trabajo de investigación.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA:**

Los sistemas de gestión digital se han diseñado para coordinar y controlar todas aquellas funciones y como las actividades específicas que afectan la creación, recepción, almacenamiento, acceso y preservación de documentos de gestión, salvaguardando sus características y garantizando su autenticidad e integridad. Con un sistema de gestión digital la seguridad de tus documentos no se verá comprometida, debido a que tú decides y asignas permisos a quien puede tener acceso a la información.

Respecto al nivel internacional, los negocios interactúan en función a la evolución de los entornos en el que se desenvuelven; la parte económica, social, tecnológica y cultural influyen en el crecimiento sostenible de las pequeñas y medianas empresas que apuestan por un emprendimiento. La competencia en los negocios influye para que estas puedan apostar por un servicio que supere las expectativas y la satisfacción de los clientes, los problemas que se evidencian en la mayoría de las empresas es que no planifican sus objetivos en tiempos definidos y su organización sobre los recursos como el de sus empleados no son capacitados de manera continua para que su desempeño sea eficiente, otro de los recursos que tienen problemas es el de la infraestructura con limitaciones de espacio, medidas de seguridad y ambientes no adecuados. En los países desarrollados un

70% de los negocios cumplen con buenas instalaciones, en los países subdesarrollados un 25% de los negocios contemplan infraestructuras adecuadas. Los sistemas de gestión digital es una solución tecnológica que le permite a una empresa automatizar las actividades de organizar, capturar, digitalizar, proteger, etiquetar y gestionar los flujos de creación o aprobación que requieren los diferentes documentos de la compañía. Esto lo convierte en un aspecto clave en la transformación digital de las empresas, convirtiéndolo en una herramienta indispensable que aporta beneficios a las empresas que proyectan crecer a futuro, estar a la vanguardia y no desfallecer.

Un sistema de gestión digital ofrece variedad de ventajas porque mejora la forma en la que funcionan los procesos, actividades y tareas en una organización. Una ventaja principal es que todo esté en un solo lugar, se almacenara toda la información de tu empresa en un solo lugar, el software de gestión digital te da acceso a una base de datos en la que puedes guardar gran cantidad de archivos digitales y tener acceso a ellos muy fácilmente. También con este sistema la seguridad digital de información no se verá comprometida, manipulada o extraída para un uso particular.

La realidad problemática a nivel nacional nos dista de los problemas en comparación con países extranjeros, el estado viene apoyando la apertura de negocios innovadores o pequeños y medianas empresas porque se considera que es el motor que genera puestos de trabajo y la economía permite la mejora de la calidad de vida de los empresarios como de sus colaboradores, pero uno de los problemas que es permanente es la informalidad de los emprendedores generando evasión de impuestos, desorden público, competencia ilegal entre otros. Los negocios formales también desarrollan incumplimientos y se convierte en un problema, por lo general un 33% de las empresas no cumplen con instalaciones adecuadas, el 64% de los negocios no cumplen con los beneficios a sus trabajadores, el 84% de desarrolla capacitaciones a sus empleados, y un problema que es muy evidente es

que el 45% cambia de rubro en el corto tiempo. Los sistemas de gestión digital le permite a una empresa aumentar la eficiencia en el trabajo de los colaboradores al automatizar muchas tareas, lo que implica mayor productividad y ahorro de tiempos, y como ya sabes tiempo ahorrado se traduce en dinero ahorrado.

Sobre la descripción de la realidad problemática de la empresa Minimarket Maxi Ahorro, de la ciudad de Pisco: Luego de hacer un análisis de las actividades que se desarrollan en la empresa, de las entrevistas realizadas a los colaboradores y de la técnica de la observación realizada por el investigador se pudo identificar ciertos problemas que limitan las labores del Minimarket que es muy concurrido por los clientes a realizar sus compras. El problema que mayor enfrenta la empresa es la organización de su recurso humano, pues carece de un supervisor que se dedique exclusivamente a impartir funciones o tareas para cada empleado esto genera que entre el personal se dupliquen labores que vienen pueden dedicarse a otras funciones. Otro inconveniente observado y que es muy importante si se quiere buscar eficiencia y eficacia por parte de sus trabajadores es que no hay programas de motivación o coaching o incentivos que impulsen en ellos a mejorar su desempeño, de la misma forma se evidencio la falta de un organigrama donde se pueda señalar las áreas y sus responsables como las competencias que las rigen, estas funciones deben ser visibles o puestas en conocimiento al personal y otro factor que genera limitaciones en los procesos de la empresa y con los clientes es la comunicación que no es muy fluida por parte de sus colaboradores y esto deja insatisfecho a los clientes cuando requieren alguna información sobre algún producto o del servicio del minimarket. La gestión documental digital provee un marco metodológico para administrar cada elemento en sus distintas etapas, desde su solicitud hasta su término o renovación. Todas las empresas resultan beneficiadas con la digitalización de sus documentos y con herramientas de gestión documental, al brindar a sus ejecutivos un mayor control de

aspectos clave tales como el alcance de los contratos, precios, multas, plazos, etc. Para facilitar la gestión y evitar pérdida de información, es crítico que la data en la nube se integre con los sistemas de la empresa. El software no solo debe migrar toda la documentación de la empresa a la nube, sino también debe conversar con otras aplicaciones que son usadas como parte del negocio. Correos electrónicos y herramientas de contabilidad, por ejemplo. Esto es clave en caso de auditorías o gestiones para casos judiciales. Una herramienta de gestión documental digital permitirá asignar trabajos dentro de la organización según la carga de trabajo de cada miembro de la gerencia legal, para distribuir las labores según la especialización y tiempo de cada persona y permitir, así, que miembros más nuevos de la gerencia puedan recurrir a un sistema donde los procesos para crear y gestionar un contrato se encuentren estandarizados.

## **1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:**

### **1.2.1 Delimitación Espacial:**

Esta representa el área de influencia de la empresa en la que realiza sus actividades internas y socialmente responsables con la sociedad, esta corresponde a la ciudad de Pisco. La parte espacial también involucra a la investigadora en su proceso investigativo y las etapas que este se realiza de acuerdo a los límites de desarrollo.

### **1.2.2 Delimitación Social:**

Hace referencia al capital humano como actor principal en las actividades de la organización, que hace posible el desarrollo de la empresa, y que son objeto o parte del estudio y análisis en la ejecución del instrumento, también se considera a los clientes como el valor más importante del crecimiento económico para la empresa. Y por último se considera el aporte de la investigadora en la aplicación de sus estrategias para poder desarrollar su investigación.



### **1.2.3 Delimitación Temporal:**

Este responde al tiempo en el cual se procesó el desarrollo de la investigación siguiendo la estructura establecida. El aspecto del tiempo juega un papel muy importante debido que las acciones dentro de la organización son cambiantes, por ello la investigación no debe extenderse en su desarrollo porque puede alterar todo el proceso de investigación.

### **1.2.4 Delimitación Conceptual:**

Dependió del aporte de información de diversos autores sobre el trabajo investigado, especialmente sobre las variables propuestas en el título del plan de tesis, los conceptos fueron analizados para ser considerados en las bases teóricas, de la misma forma se analizó teorías conceptuales para argumentar la parte metodológica. Los conceptos expuestos deben contribuir a nuevos conocimientos que permita fortalecer un sistema de gestión digital para su información o datos, y a la vez a los procesos administrativos tanto en su planificación, organización, dirección y control como elementos fundamentales de una empresa.

## **1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:**

### **1.3.1 Problema Principal:**

¿En qué medida el sistema de gestión digital influye en los procesos administrativos en los colaboradores del Minimarket Maxi Ahorro, en la Ciudad de Pisco, 2021?

### **1.3.2 Problemas Secundarios:**

#### **Problema Secundario 1:**

¿De qué manera los procesos automatizados influyen en los procesos administrativos en los colaboradores del Minimarket Maxi Ahorro, en la Ciudad de Pisco, 2021?

**Problema Secundario 2:**

¿De qué manera la tecnología digital influye en los procesos administrativos en los colaboradores del Minimarket Maxi Ahorro, en la Ciudad de Pisco, 2021?

**1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:****1.4.1 Objetivo General:**

Explicar cómo el sistema de gestión digital influye en los procesos administrativos en los colaboradores.

**1.4.2 Objetivos Específicos:****Objetivo Secundario 1:**

Determinar si los procesos automatizados influyen en los procesos administrativos.

**Objetivo Secundario 2:**

Determinar cómo la tecnología digital influye en los procesos administrativos.

**1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN:****1.5.1 Hipótesis General:**

El sistema de gestión digital influye significativamente en los procesos administrativos en los colaboradores del Minimarket Maxi Ahorro.

**1.5.2 Hipótesis Secundarios:****Hipótesis Secundaria 1:**

Los procesos automatizados influyen significativamente en los procesos administrativos.

**Hipótesis Secundaria 2:**

La tecnología digital influye significativamente en los procesos administrativos.

### 1.5.3 Variables:

#### **Definición Conceptual:**

#### **Sistema de Gestión Digital:**

Permite la eficiencia y mejoramiento en las organizaciones en sus actividades operativas y funcionales sobre tareas específicas como estratégicas siendo asertivo en la toma de decisiones. Se le considera como un proceso dinámico que vincula a la administración. (Ramos, 2012)

#### **Dimensiones:**

- **Procesos Automatizados:** La automatización es el conjunto de elementos o procesos informáticos, mecánicos y electromecánicos que operan con mínima o nula intervención del ser humano.
- **Tecnología Digital:** Esta ofrece un sin número de herramientas que permiten un procesamiento continuo y una producción optimizada sobre los recursos que su utilizan.

#### **Procesos Administrativos:**

Es el flujo continuo e interrelacionado de las actividades de planeación, organización, dirección y control desarrolladas con el objetivo de aprovechar los recursos humanos, técnicos y materiales con los que cuenta la organización. También se busca que se gestione una administración eficaz y efectiva. (Chiavenato, 2009)

#### **Dimensiones:**

- **Gestión de Cambio:** Consiste en la mejora de las labores de los trabajadores, y también permite fortalecer su desempeño poniendo en práctica su creatividad, especialmente para poder solucionar los problemas que se presentan.

- **Plan de Comunicación:** Es fundamental dentro de una organización, ya que mediante este se puede transmitir información, directrices, funciones, competencias entre otros aspectos que viabilizan las acciones de cada personal.

#### **Definición Operacional:**

- **Sistema de Gestión Digital:**

El desarrollo tecnológico ha previsto una serie de herramientas técnicas y de equipamiento que influyen en la producción de los productos como en el servicio. Para contrastar tal información se aplicó un cuestionario que permitió recoger información que luego fue interpretada sobre los valores significativos. (Hernández, 2014)

- **Procesos Administrativos:**

Comprende cuatro aspectos fundamentales que permiten el desarrollo sostenible y empresarial contribuyendo en el cumplimiento de sus objetivos. De la misma forma se formula preguntas objetivas en un cuestionario que fue aplicado bajo los controles metodológicos, y sus datos determinaron indicadores significativos. (Hernández, 2014)

## Operacionalización de las Variables:

Tabla 1

## Operacionalización

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMA DE GESTIÓN DIGITAL</b>	Permite la eficiencia y mejoramiento en las organizaciones en sus actividades operativas y funcionales sobre tareas específicas como estratégicas siendo asertivo en la toma de decisiones. Se le considera como un proceso dinámico que vincula a la administración. (Ramos, 2012)	El desarrollo tecnológico ha previsto una serie de herramientas técnicas y de equipamiento que influyen en la producción de los productos como en el servicio. Para contrastar tal información se aplicó un cuestionario que permitió recoger información que luego fue interpretada sobre los valores significativos. (Hernández, 2014)	Procesos Automatizados	Información Objetiva	<b>Ítem:</b> Comunicación
				Toma de Decisiones	<b>Ítem:</b> Determinación
			Tecnología Digital	Programas Sistematizados	<b>Ítem:</b> Sistema
				Equipos Informáticos	<b>Ítem:</b> Tecnología
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: PROCESOS ADMINISTRATIVOS</b>	Es el flujo continuo e interrelacionado de las actividades de planeación, organización, dirección y control desarrolladas con el objetivo de aprovechar los recursos humanos, técnicos y materiales con los que cuenta la organización. También se busca que se gestione una administración eficaz y efectiva. (Chiavenato, 2009)	Comprende cuatro aspectos fundamentales que permiten el desarrollo sostenible y empresarial contribuyendo en el cumplimiento de sus objetivos. De la misma forma se formula preguntas objetivas en un cuestionario que fue aplicado bajo los controles metodológicos, y sus datos determinaron indicadores significativos. (Hernández, 2014)	Gestión de Cambio	Comportamiento del Personal	<b>Ítem:</b> Conducta
				Formación Profesional	<b>Ítem:</b> Aprendizaje
			Plan de Comunicación	Comunicación Estratégica	<b>Ítem:</b> Intercambio
				Comunicación Interna	<b>Ítem:</b> Información

**Nota:** Definición conceptual y operacional

## **1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN:**

### **1.6.1 Tipo y Nivel de la Investigación:**

#### **a) Tipo de Investigación:**

Sánchez H. & Reyes C. (2015). Fue aplicada, ya que su interés consiste en establecer nuevos conocimientos ante un hecho que puede ser investigado y su repercusión sobre su análisis.

#### **b) Nivel de Investigación:**

El trabajo se fundamentó de manera explicativa, donde se aborda fenómenos que han sido investigados de manera superficial.

### **1.6.2 Método y Diseño de la Investigación:**

#### **a) Método de Investigación:**

Arbaiza L. (2014) Es analítico, porque permite descomponer los componentes de un situación de la realidad en un momento determinado.

#### **b) Diseño de Investigación:**

Su desarrollo investigativo es correlacional, donde se contrasta una relación entre las variables que se proponen.

### **1.6.3 Población y Muestra de la Investigación:**

#### **a) Población:**

Valderrama S. (2015). Representa un grupo humano con las mismas ventajas y limitaciones de actuación. La población está conformada por (38) colaboradores del Minimarket Maxi Ahorro.

**Tabla 2***Población de estudio de la empresa*

Minimarket Maxi Ahorro	Año
	2021
Colaboradores	38

**Nota:** Datos obtenidos del área de recursos humanos (2021)**b) Muestra:**

Es de no probalístico y de “Corte Censal” por ser una muestra pequeña considerada en la población. Al respecto, quedado conformada por los (38) colaboradores.

**1.6.4 Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos:****a) Técnica:**

Sabino C. (1992). La técnica seleccionada en relación al trabajo es la encuesta. Útil para recolectar datos relevantes.

**b) Instrumento:**

El instrumento que se formuló de investigación es el cuestionario. Permite información precisa para ser procesada y analizada.

- **Validez y Confiabilidad del Instrumento:**

**Hernández, S., & Fernández, C., & Baptista, P., (2014)** Para validar objetivamente se recurre a profesionales expertos en metodología e investigación. Respecto a la confiabilidad se asume una prueba piloto y de sus resultados se aplica a la fórmula de Alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$$\frac{26}{26-1} \left( 1 - \frac{11.20}{60.60} \right)$$

$$= 0.853$$

**Tabla 3**  
*Estadística de confiabilidad*

Sistema de Gestión Digital Procesos Administrativos	Nº Examinado
	26
Resultado	0.853

*Nota: Datos obtenidos de la formula Alfa de Cronbach*

## 1.5 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN:

### 1.5.1 Justificación de la Investigación:

#### **Justificación Teórica:**

Las teorías y argumentos considerados para el desarrollo del trabajo investigado, le puede servir al gerente y administrador del minimarket para tener mejores ideas y poder gestionar adecuadamente los colaboradores.

#### **Justificación Práctica:**

Si el gerente y el administrador ponen en práctica nuevas ideas, métodos, técnicas o reformulan sus herramientas de trabajo en base a los conceptos y argumentos del trabajo de investigación los resultados pueden mejorar en los diversos recursos del minimarket.



**Justificación Metodológica:**

Es el aporte científico en la cual una investigación se respalda en su desarrollo y estructura, donde se determina el grado de nivel investigativo del plan de tesis como el procesamiento estadístico de los datos obtenidos de la aplicación del instrumento seleccionado.

**1.5.2 Importancia de la Investigación:**

El presente trabajo es de interés en primer lugar para los gestores del Minimarket Maxi Ahorro, ya que le puede proporcionar valiosa información para reformular programas que permitan una mejora en el desempeño del capital humano quienes son la parte más importante en el desarrollo empresarial de la empresa, también para mejorar las condiciones de trabajo en el que un trabajador puede desempeñarse y mostrar todas sus capacidades con la finalidad de lograr los objetivos establecidos por parte del negocio. En segundo lugar, también se expone como tratar a los clientes en vista que la permanencia del negocio depende de los desembolsos económicos que hagan precisamente los clientes.

**1.5.3 Limitaciones:**

- En la formulación del título del trabajo de investigación.
- Analizar toda la información útil y valiosa,
- Acceder a la empresa para identificar los problemas que son evidentes.
- Poder aplicar el instrumento a los colaboradores.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:

##### 2.1.1 Antecedentes Internacionales:

Silva, E. (2019). En su Tesis titulada: ***“Propuesta de diseño de un sistema de gestión documental digital para créditos hipotecarios bajo la norma Iso 30301 para instituciones bancarias ecuatorianas”***. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. País: Ecuador

El objetivo fundamental fue determinar si la el sistema de gestión digital beneficia a las instituciones financieras. El proceso metodológico fue básica, descriptivo, no experimental. Los resultados señalan que el 90% de los casos la persona que recoge nuestra solicitud son informa en tiempo real y el 100% de los trabajadores son capacitados permanentemente sobre sistemas digitales. Se concluyó que las instituciones financieras siempre están a disposición de la tecnología en busca de ofrecer un servicio de calidad a sus usuarios, y fortalecer su imagen empresarial.

Franco, A. (2015). En su Tesis titulada: ***“Desarrollo e implementación de un sistema de gestión documental para uso interno de soproma generación y digitalización de documentos”***. Universidad Central del Ecuador. País: Ecuador

El interés fue conocer si la implementación de un sistema de gestión influye en los procesos de digitalización. El proceso investigativo fue aplicada, descriptivo, correlacional y cuantitativo. Se evidencia en los resultados que el 87% de los encuestados señalan que los sistemas de gestión mejora la productividad, el 79% determina que la implementación fortalece el desempeño del empleado y el 88% de los clientes se sienten satisfecho con el trabajo dela empresa. Se concluyó que el sistema de gestión documental, es una iniciativa para demostrar la flexibilidad y eficiencia de la plataforma, y es el inicio de nuevas implementaciones que, puedan reemplazar los procesos manuales dentro de la organización.

Otacoma, V. (2015). La Tesis titulada: ***“Estudio de los procesos administrativos y forma de organización en la empresa Solaint S.A. ante las necesidades de una reestructuración”***. Universidad de Guayaquil. País: Ecuador

El propósito principal fue conocer si los procesos administrativos influyen para poder reestructurar la organización empresarial. El aporte metodológico refiere a un enfoque cualitativo, descriptivo y analítico. El procesamiento de datos estableció que efectivamente todo proceso administrativo tiene implicancia en la organización, la gestión en la toma de daciones también influyen en la organización. La autora concluyó que la empresa Solaint S.A., requiere de una reestructuración en todas sus competencias para lograr un cambio de mejora en los procesos y en la percepción de sus clientes directos como de sus proveedores.

Chaves, L. (2017). En su Tesis titulada: ***“Diseño de un sistema de gestión documental digital para la empresa Codocsa S.A. según normas Iso 30300-30301”***. Universidad Nacional. País: Costa Rica

La investigación tuvo como prioridad establecer si existe relación entre el sistema de gestión digital y las normas ISO. Los argumentos fundamentados son respaldados metodológicamente en vista que la investigación fue aplicada, descriptivo, cuantitativo y no experimental. Después del procesamiento estadístico los resultados indican que el sistema de gestión documental digital viabiliza los procesos administrativos, el empleado asume mayor responsabilidad en sus actividades y se considera las normas ISO 30300 – 30301 para un diseño digital óptimo. El proceso analítico permitió concluir que la empresa tiene muchos clientes y los sistemas de gestión documental digital contribuyen a dosificar eficientemente los trabajos y cumplirlos en los tiempos acordados, de esta manera los clientes tendrán su información procesada y confiable.

Orozco, L. & Nuñez, A. (2015). En su Tesis titulada: ***“Análisis de los procesos administrativos integrales de la dirección de deportes y recreación del gobierno autónomo descentralizado de Guayas y propuestas de mejora”***.

Universidad Politécnica Salesiana Ecuador. País: Ecuador

La investigación tuvo como propósito establecer la influencia de los procesos administrativos en las propuestas de mejoras. El trabajo fue aplicado, sistémico, no experimental y con un enfoque mixto esto referido a la metodología. Los resultados procesados determinan que el 95% de los procesos administrativos cumplen con su objetivo, el 90% de los trabajadores consideran que hay mejoras en la dirección y el 88% de los encuestados se sienten fortalecidos por un proceso integral. Los autores concluyeron que la importancia de gestionar los procesos administrativos del gobierno beneficia a los ciudadanos en el deporte y recreación básicos para mantener en las personas una mente sana y con buena salud.

### 2.1.2 Antecedentes Nacionales:

Campos, O. (2017). En su Tesis titulada: ***“Proceso administrativo y su relación con la productividad en las pequeñas empresas manufactureras de muebles del distrito de Villa el Salvador”***. Universidad Autónoma del Perú. País: Perú

El objetivo fundamental del trabajo fue determinar si existe la relación entre las variables planteadas para las empresas manufactureras. En referencia metodológica se estableció un enfoque mixto, y un nivel descriptivo. Del proceso de los datos se obtuvo en los resultados que son buenos los procesos administrativos de las pequeñas empresas, la productividad ofrece indicadores positivos en relación a lo económico y los emprendedores están satisfecho con la producción. El autor concluyó que las mypes deben apostar por capacitaciones de expertos en procesos, gestión, producción y emprendimientos para fortalecer lo que vienen ganando hasta ahora en imagen, en rentabilidad, en emprendimientos y en clientes.

Cruz, J. (2017). La Tesis: ***“Estandarización de los procesos administrativos y la eficiencia en el control de obras públicas de una entidad pública, Lima”***. Universidad Cesar Vallejo. País: Perú

La finalidad del trabajo fue contrastar si los procesos administrativos influyen en el control. Los argumentos evidencian metodológicamente que la investigación fue aplicada, descriptivo, sistémico y no experimental. Los resultados señalan que un 86% consideran que los procesos son regulares, un 78% los trabajadores no muestra eficiencia en su trabajo y el 75% los controles no son los adecuados en la entidad pública. Se concluyó que se tienen que reformular los estándares en los procesos productivos si se quiere buscar una eficiencia en las actividades de cada empleado y que los controles sean continuos para superar los inconvenientes laborales.

Mormontoy, V. (2018). El trabajo de investigación denominado: **“Proceso administrativo de las empresas agroindustriales alimentarias del parque industrial, Wanchaq – Cusco”**. Universidad Andina del Cusco. País: Perú

El propósito de la tesis fue explicar si los procesos administrativos influyen en las empresas alimentarias. Se evidenció que la investigación es básica, explicativo, analítico y correlacional como aporte metodológico. Los resultados interpretados indican que es necesario contar con un buen gerente para poder gestionar de una manera aceptable los procesos administrativos, también se debe incentivar y motivar a los colaboradores para contribuir con la gestión, y las empresas agroindustriales están cumpliendo sus objetivos y se muestra en sus ventas. Se concluyó que se debe continuar apostando por profesionales con un nivel administrativo para seguir obteniendo resultados que benefician a las empresas agroindustriales del rubro de alimentos, es importante continuar con las herramientas que se vienen aplicando como la motivación, incentivos y coaching.

Barbarán, A. (2019). En su Tesis titulada: **“Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro catering, distrito de Callería”**. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. País: Perú

El propósito del investigador fue establecer la relación que existe entre las variables propuestas en la tesis. Su desarrollo fue del tipo aplicado, nivel descriptivo y basado en un enfoque cuantitativo. Los resultados evidenciaron que un 74% consideran que la calidad y la eficacia no son adecuadas, el 68% consideran que los procesos administrativos no influyen en los objetivos y el 66% señalan que las mypes del servicio de catering no están actualizados en el rubro. Se concluyó que los resultados no son positivos para las pymes por tal las variables como la calidad y la eficiencia no

está siendo gestionada bajo una gerencia con poca experiencia ya que cuando se trata de servicio se debe considerar mecanismos que busquen influenciar para captar clientes que ya de por si es muy complejo.

Burgos, O. & Cervera, A. (2017). En su Tesis titulada: ***“Elaboración del proceso administrativo en la empresa comercial A&C, de la ciudad de Chiclayo”***.

Universidad Señor de Sipán. País: Perú

El autor tuvo la finalidad de considerar si es importante elaborar un proceso administrativo que beneficie a la empresa A&C. La metodología de la investigación es aplicada, correlacional – descriptivo, no experimental. El análisis considera en sus resultados donde la situación actual de empresa obtenido a través de la entrevista formulada al administrador podemos afirmar que, la empresa comercial A&C, actualmente está manejando todos sus procesos empresariales de manera empírica, ya que en la actualidad no cuenta con un MOF, organigrama, flujogramas de abastecimiento y atención, no se aplica el liderazgo ni tampoco existe una evaluación y a la vez un control para cada uno de sus trabajadores. Se concluyó que la elaboración del proceso administrativo para Comercial A&C, buscando de esta manera, adecuase a los requerimientos del mundo actual, y lograr ventajas competitivas sobre su competencia, por lo cual se logre su adaptación al cambio y su supervivencia con el paso del tiempo.

## 2.2 BASES TEÓRICAS:

### 2.2.1 Sistemas de Gestión Digital:

#### 2.2.1.1 Definición:

**Ramos, J. (2012)** El sistema de gestión digital es considerado como la digitalización de los procesos, es imprescindible este sistema si se quiere incrementar los ingresos económicos de cualquier organización o entidad en cualquiera de los sectores de actividad en que se desarrolle.

Como promedio, el 30% de los procesos en una empresa o en las áreas claves de una organización pueden estandarizarse y automatizarse mediante un sistema de gestión digital. Sin embargo, la utilización de esta herramienta lo determina según el servicio que realiza la empresa.

Es posible que el sistema de gestión digital puede servir para varios servicios o para distintas áreas de la empresa, entendiendo que cada una requiere un tratamiento digital diferenciado. Por eso, se debe analizar todos los procesos de negocios internos para poder identificar aquellos con un mayor número de tareas o actividades susceptibles de ser estructuradas mediante un sistema de gestión digital.

Una vez hecho el análisis, se proponen mejoras para eliminar “cuellos de botella” (atasco o lentitud) de procesos, mejorar la cadena de delegación, poder estandarizar las tareas y automatizar documentación; esto permitirá a la empresa minimizar costos. De los sistemas de gestión digital se derivan las siguientes dimensiones:

**Procesos Automatizados:** Es un sistema donde se transfieren tareas de producción, realizadas habitualmente por operarios humanos a un conjunto de elementos tecnológicos. La automatización genera bastante ahorro, en la



medida en que permite la eliminación de errores, reducción del tiempo para efectuar una determinada tarea y reduce la necesidad de un elevado número de colaboradores para desempeñar la misma función. De los procesos automatizados se señala los siguientes indicadores:

- **Información objetiva;** es dar opiniones o ver las cosas desde un punto de vista general, que considere un balance de factores cuantitativos y cualitativos de una información o tema de interés.
- **Toma de decisiones;** es el proceso en el cual un individuo o grupo de individuos deben elegir entre varias opciones. Este proceso se activa cuando hay que resolver un conflicto o situación que requiere de una acción concreta.

**Tecnología Digital:** La tecnología da como resultado la creación de un producto o máquina, la tecnología digital es entonces la aplicación de métodos para desarrollar sistemas que se ven expresados en números o datos y que permiten automatizar ciertos procesos. La tecnología digital ha sido durante las pasadas décadas el protagonismo más brillante de los diferentes avances tecnológicos modernos que hemos podido presenciar.

- **Programas sistematizados;** son estructuras o sistemas que se diseñan para una etapa en desarrollo de diversos procesos que requieren precisión o que contemplan requisitos ya establecidos para cada una de las actividad que se desarrollan en una empresa.
- **Equipos informáticos;** son todos los dispositivos que se conectan al ordenador y conforman un espacio de trabajo. También se consideran como un conjunto de aparatos electrónicos que pueden girar en torno a un ordenador personal.

### 2.2.1.2 Gestión de Procesos:

**Ramos, J. (2012)** Señala, que este aspecto administrativo cuando se pone en práctica en las labores se relaciona metodológicamente en el empleo de técnicas o métodos formulados objetivamente de lo que se vive dentro de una organización, toda acción productiva que esté basada en procedimientos no tiene por qué excluirse, por lo contrario, es una muestra de relaciones que dependen de los programas de capacitación que permita fortalecer las capacidades de los empleados, el desarrollo tecnológico que permite una mejora continua en los procesos productivos, las funciones que señala el trabajo que debe desempeñarse de manera eficiente.

Se puede conceptualizar una gestión referida por procesos en función al trabajo, sabiendo que la finalidad que se busca es que día a día se mejoren las actividades que se desarrollan en la organización, identificando los problemas más evidentes, seleccionando las mejores alternativas de solución, detallando la descripción de lo que se espera lograr, registrar un documento de las acciones a ejecutar y evaluar los resultados de los procesos; todo ello es fundamental si se quiere crecer empresarialmente.

Toda acción o etapas de trabajo que se realiza forma parte de un proceso que se debe administrar poniendo en marcha las estrategias fijadas en los planes estratégicos y debe ser consecuente con la organización de los recursos dispuesto para tales acciones que desarrollan los colaboradores o capital humano, las reglas que están influenciadas el desarrollo de los procesos se respaldan por lo siguiente:

- Cuando se estable la misión de una empresa se está generando valores que serán asumidos por los clientes nuevos y fidelizados.

- Los enfoques a los procesos bien gestionados logran en sus usuarios una satisfacción plena y le permite cubrir sus necesidades.
- Las sugerencias y recomendaciones de los clientes se consideran como un valor agregado que las organizaciones consideran para ser evaluados y si es favorable o ventajoso serán procesados.
- Siempre que se mejoran las actividades se evidencia que los empleados están siendo productivos y eficientes.

Todos y cada uno de los que participan en un proceso son igualmente importante para el resultado final. Estas estrategias o enfoques suelen denominarse “mejoramiento continuo de la calidad.

#### **2.2.1.3 Transformación Digital:**

**Ramos, J. (2012)** Manifiesta, esta se debe al desarrollo tecnológico donde se han diseñados maquinas, equipos o programas que permite a las empresas mejorar sus procesos en todas las áreas sin excepción alguna; para ello las organizaciones invierten para obtener esta transformación que le hará lograr sus objetivos en corto tiempo y la efectividad de sus procesos será óptimos maximizando el desempeño de cada colaborador.

Si las organizaciones no apuestan por esta herramienta serán desplazadas por la competencia, y estarán en la dirección del fracaso o desaparecerán del mercado comercial, las empresas de cualquier rubro sean las que transforman la materia prima o prestan algún tipo de servicio pueden hacer uso de las transformación digital.

Actualmente, la demanda en los mercados por una producción en escala, por lograr satisfacer a los consumidores, por agilizar los procesos

productivos, por conquistar nuevos mercados nacionales e internacionales, entre otros aspectos del mundo de los negocios dependerá del uso de la transformación digital. En la actualidad no hay empresa que no invierta en tecnología y esto le posibilita incursionar a nuevos mercados para generar en la empresa y desarrollo y una sostenibilidad presente en el futuro de la organización.

### **Tecnología Clave:**

Es evidente que la tecnología es diversa y se adapta a todas las actividades que se procesan en una organización, por tal se debe hacer un análisis previo si se va implementar nuevos equipos o maquinarias y que se replique su funcionamiento en el personal para un complemento eficiente en su manipulación.

- **La computación en nube:** En muchas ocasiones las informaciones o datos almacenados en los equipos han sufrido daños o pérdidas y ha perjudicado los procesos que se gestionan, por tal ahora gracias a la tecnología esta se puede almacenar en un sistema que le conoce como en la nube, este sistema es protegido ante cualquier falla que se pueda producir.
- **La tecnología de información:** Las empresas invierten en programas y sistemas que procesen datos o información que permitan mejorar los procesos de gestión, administrativos y de operación.
- **Las plataformas móviles:** Esta evolución digital hace posible que las actividades se pueden realizar desde un lugar distinto y en el momento que se dese, estas plataformas ya se vienen utilizando no solo en empresas sino en la vida diaria de las personas.

#### **2.2.1.4 Marketing Digital:**

**Santillán, J. & Rojas, S. (2017)** Señalan, que es un proceso enfocado en la publicidad digital, logrando reemplazar a las promociones tradicionales donde el marketing supo aprovechar logrando la efectividad con su público objetivo, ya sea utilizando como publicidad a la televisión, donde impacta con mayor profundidad en los usuarios segmentados, la radio que permite que la publicidad llega a los lugares más retirados donde el medio televisivo no puede llegar y los medios escritos que son de importancia y su permanencia no ha sido desplazada por otros medios.

El marketing digital ha sido una revolución que ha hecho posible que la web 1.0 fue desplazada por la web 2.0, que permite la combinación de contenidos con imágenes en movimientos, hasta llegar ahora con las herramientas multimedia. Con el nacimiento de la web 2.0 nace el marketing 2.0, que hace muy viable e influyente en los consumidores que están conectados directamente con el internet, que ha servido de impulso para muchas empresas y emprendimientos, hasta en los tiempos actuales en que vivimos, se ha acrecentado mayormente la publicidad con el Márketing digital y ha sido capaz de conectarse con diversos clientes que siempre navegan en el mundo digital gracias al internet.

#### **Base de Datos de Clientes y el Marketing:**

Las organizaciones que quieren mantener buenas relaciones con sus clientes destinan programas que permitan almacenar información referencial de los mismos, que serán utilizados en el momento indicado y cuando se requiera, siempre buscando un benéfico directo para la empresa. Tener una base de datos que sean útil al desarrollo de las estrategias que requiere el

marketing digital para dar a conocer un producto o servicio y este llegue de manera inmediata a los clientes nuevos, fidelizados, potenciales o que sean segmentados.

Un trabajo bien programa puede sumar a la producción de bienes tomando en cuenta inversión, transporte, proveedores, materia prima, insumos, mano de obra, distribución, tiempo, costos, fijación de precios, presentación del producto, tamaño, diseño, marca, publicidad, promoción, entre otros aspectos que son valorativos cuando se trata de ser precisos y objetivos en base a la disposición de información y que tales datos influyan en la rentabilidad que la empresa desea ganar, llegar a los mercados para cubrir rápidamente la demanda de los clientes, y estar a un paso delante de los competidores y estar siempre primeros en la mente de los consumidores ganando así competitividad.

#### **2.2.1.5 La Base de Datos como Sistema de Gestión Digital:**

**Santillán, J. & Rojas, S. (2017)** En general, las empresas pueden gestionar la administración de sus bases:

- **Para identificar clientes potenciales:**

Las organizaciones desarrollan su fin en obtener los mayores ingresos y para conseguirlos se vale de estrategias publicitarias ya sea para bienes tangibles o intangibles, entonces todas las ventas se registran como datos que después serán analizados.

- **Para decidir qué clientes deberían recibir una oferta especial:**

Todas las empresas utilizan sus sistemas de información para poder seleccionar y clasificar a todos sus clientes, considerando para ellos una

promoción especial, gracias a la base de datos esto es viable y ventajosa para mantener clientes fidelizados, y a la vez estos clientes le retribuirán económicamente a la empresa.

- **Para aumentar la lealtad de los clientes:**

Cualquier estrategia destinada para fortalecer y conservar a clientes leales, para ello tal responsabilidad recae en profesionales con experiencias en marketing, desde una cuponera hasta un obsequio le puede significar muy valorativo para ellos. Es mejor poner en práctica alguna promoción o se perderán a los consumidores.

- **Para reactivar las compras de los clientes:**

Esto se debe cuando se recurre a su base de datos para identificar que clientes no realizan una compra después de mucho tiempo, entonces se ejecutan diversas estrategias para llamar la atención de ellos, considerando información a su correo electrónico u otro medio valido, pero que no vulnere su privacidad.

## **2.2.2 PROCESOS ADMINISTRATIVOS:**

### **2.2.2.1 Definición:**

**Chiavenato, I. (2009)** El proceso administrativo es un conjunto de etapas donde se menciona (planificación, organización, dirección y control) cuya finalidad es conseguir los objetivos de una empresa u organización de la forma más eficiente posible.

En palabras sencillas, el proceso administrativo se compone de una serie de etapas que nos ayudan a conseguir los objetivos propuestos. Este

proceso es continuo, no se trata de realizar cada una de las etapas y todo termina ahí, cuando termina un ciclo, se pasa al siguiente.

Normalmente se utiliza para el objetivo general de la empresa, los objetivos particulares o incluso para proyectos menores. Henry Fayol, fue el creador del proceso administrativo; de él emanan las cuatro etapas de las que se compone el proceso administrativo.

Estas cuatro etapas eran imprescindibles para la buena gestión, todo equipo directivo debe dominarlas y tenerlas en cuenta de cara a cualquier proyecto. Los gestores han ido completando, mejorando y adaptando el proceso administrativo a los diferentes tipos de las empresas.

#### **Origen del Proceso Administrativo:**

El origen del proceso administrativo se lo debemos a Henry Fayol, hacia el año 1916, tras 50 años como gerente de una empresa minera, Fayol publicó su libro "Administration Industrielle et Générale". En español sería "Administración Industrial General". En dicho libro desarrolló, basándose en su experiencia, toda su teoría, Fayol destacaba en su obra los distintos niveles de gerencia, las funciones administrativas y una lista de principios. De estos aportes se derivan las siguientes dimensiones:

**Gestión de Cambio:** Busca facilitar y conseguir la implementación exitosa de los procesos de transformación, lo que implica trabajar con y para las personas en la aceptación y asimilación de los cambios y en la reducción de la resistencia, facilitando la aceptación y asimilación de los cambios, producto de una nueva forma de operación.

- **Comportamiento del personal;** el comportamiento de una persona remite a su modo de ser, es decir, a su actitud. El comportamiento remite



a las acciones de una empresa y a los hechos que muestra en la rutina cotidiana. Es decir, el comportamiento de una persona aunque es práctico también tiene una base teórica llamada ética personal.

- **Formación del personal;** tiene como objetivo la mejora o la adquisición de habilidades o conocimientos que el profesional precisa para ser más eficiente en su puesto de trabajo o para optar otros de más categoría.

**Plan de Comunicación:** Un plan de comunicación es una hoja de ruta donde se plasma la forma en la que una empresa va a comunicarse con su público y cuándo. En él se establecen de forma clara los objetivos de comunicación que se quieren alcanzar. Además, facilita un orden de las tareas y acciones que se realizarán.

- **Comunicación estratégica;** tiene como objetivo ejecutar acciones para convertir el vínculo de las organizaciones con su entorno cultural, social y político en una relación armoniosa y positiva desde el punto de vista de sus intereses y objetivos.
- **Comunicación interna;** es una estrategia para gestionar e integrar el equipo humano de una empresa. Se utiliza, en ocasiones, simplemente para informar y en otras para motivar, persuadir, recordar o explicar contenido de interés que aumente la productividad de los empleados.

#### 2.2.2.2 ETAPAS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO:

**Chiavenato, I. (2009)** El proceso administrativo está formado por cuatro etapas: planificación, organización, dirección y control. En este apartado conviene saber dos fases que se relación con las etapas, y que son de interés para las empresas, estas son:

- Fase Mecánica:

Esta fase está compuesta por la planificación y la organización, se puede decir que es una parte estática del proceso.

- Fase Dinámica:

Esta fase está compuesta por la dirección y el control, en este sentido, la palabra dinámica hace referencia al movimiento.

En cualquier caso, más importante que distinguir entre mecánico y dinámico, es conocer las distintas etapas que lo componen:

1. Planificación:

Trata de programar las tareas a realizar y resolver las cuestiones pertinentes que más tarde se ejecutarán.

2. Organización:

La idea es ver quién se encargará de cada tarea, en qué orden y que estructura tendrá el proyecto en su ejecución.

3. Dirección:

La dirección no sólo se encarga de mandar, también se encarga de ayudar, respaldar e intervenir ante cualquier conflicto que se presente en toda la consecución de objetivos.

4. Control:

El control se basa en el seguimiento de métricas muy confiables que permitan supervisar que se conseguirán los objetivos más grandes.

El proceso administrativo funciona como una guía simple y rigurosa mediante la cual una empresa u organización intenta lograr los objetivos propuesto de la forma más eficiente.

La aplicación de este proceso administrativo permite aprovechar la mano de obra y los recursos técnicos y materiales que posee una empresa. El proceso administrativo permite controlar de manera organizada los recursos y disponerlos de manera muy eficiente.

### **2.2.2.3 Características del Proceso de la Administración:**

**Chiavenato, I. (2009)** Las características del proceso administrativo son las siguientes:

- Se compone de un conjunto de elementos que intervienen para lograr los objetivos planteados, que no solo dependen de los administradores de empresas sino también los rodean.
- Con este proceso, la dirección está al tanto de cada una de las operaciones, de los errores y de las buenas decisiones.
- Es flexible y puede conllevar algunos cambios pertinentes.
- Comprende cuatro etapas, donde cada una conduce a la otra.
- Posee un tiempo determinado en donde se puede observar todo el progreso del trabajo.

Dentro de las características que se presentan en las actividades de la empresa y que forman parte del desarrollo del proceso administrativo surge la siguiente importancia:

El proceso administrativo es de gran importancia ya que constituye la base del éxito de cualquier tipo de organización o empresa. Este tipo de proceso conduce directamente a lograr lo propuesto, siempre evita las improvisaciones y hace que las decisiones sean más acertadas y se puedan conseguir los objetivos que se establecen a corto, mediano y largo plazo.

A través del proceso administrativo se logra orientar la empresa hacia el futuro, se coordinan las decisiones y los objetivos no solo son determinados sino también logrados eficientemente. De esta manera, permite que la empresa trabaje con más seguridad y menos desorganización.

#### **2.2.2.4 Principales Herramientas y Principios de la Planeación:**

**Gonzáles, J. (2015)** Las herramientas son todo el conjunto de instrumentos, para ordenar la acción de la empresa en lo gerencial y administrativo, con la finalidad de poder alcanzar los objetivos empresariales establecidos, en la planeación, y en la cual todos los empleados deben seguir, en vista que todo logro alcanzado es parte de la labor de cada integrante de la organización, estas son:

- Propósitos:

Son las aspiraciones fundamentales o finalidades de tipo cualitativo que persigue en forma permanente o semipermanente un grupo social.

- Objetivos:

Representa los resultados que la empresa espera obtener, son fines por alcanzar, establecidos de manera cuantitativamente.

- Estrategias:

Son cursos de acción general o alternativas que muestran la dirección y el empleo general de los recursos y esfuerzos, lograr los objetivos.

- Políticas:

Son guías para orientar la acción, son criterios o se consideran como lineamientos y no se sancionan.

- Presupuestos:

Es el plan de todas o de algunas de las fases de actividades de la empresa expresado en términos económicos, junto con la comprobación subsecuente de las realizaciones de dicho plan.

Los principios están relacionados con la cultura de la organización y está con los trabajadores; es decir cuyo enfoque es el factor humano, estos son:

- Principio de la Precisión:

Los planes no deben hacerse con afirmaciones vagas y genéricas, sino con la mayor precisión posible.

- Principio de la Flexibilidad:

Es dejar un margen para los posibles cambios que se pudieran dar, tanto buenos como malos.

- Principio de la Unidad:

Trabajar en equipo de una manera unida, coordinada e integrada para lograr la meta propuesta.

## 2.2 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS:

**Ardila, S. (2009).** Es de interés en las investigaciones hacer una lista de términos que permita fortalecer sus contenidos.

- **Abastecimiento:**

Consiste en proveer de insumos o materiales necesarios para los procesos productivos y las actividades que se desarrollan.

- **Capacitación:**

Es la preparación continua de un tema o general, que se dispone al personal.

- **Competencias:**

La capacidad que dispone los empleados para realizar tareas o acciones según las reglas y normas que se anteponen.

- **Clientes:**

Factor de mucha importancia para las organizaciones, ya que de ellos depende la economía y rentabilidad en corto o largo plazo.

- **Eficiencia:**

Está relacionado con las destrezas que un empleado tiene y lo poner en práctica para sus actividades y funciones.

- **Habilidades:**

Son las condiciones inherentes de las personas y de ello depende su crecimiento personal y profesional.

- **Gestión:**

El desarrollo de una organización depende de la buena gestión de un gerente que dispone sus conocimientos.

- **Marketing:**

Permite promocionar a una entidad y ayuda a la parte comercial, es el soporte fundamental para el crecimiento empresarial.

- **Mercado:**

Destino donde las empresas envían sus producciones, destinadas a cubrir la alta demanda de los productos o servicios.

- **Proactividad:**

Es la iniciativa que muestra un individuo para poder obtener información que sea útil para su labor. La proactividad constituye un elemento primordial en la actitud de cada trabajador.

- **Programas:**

Es el complemento en los equipos tecnológicos para ser más viable y rápida un proceso u operaciones que se realizan dentro de la empresa.

- **Procesos:**

Sistema estructura para lograr objetivos internos y externos, y se basa en un control de herramientas para su consecución.

- **Recursos:**

Son necesarios para las actividades dentro de una entidad, estos pueden ser tangibles como intangibles.

- **Tecnología:**

Equipos o maquinarias que posean un sistema que hace una labor de los empleados efectivos y en el menor tiempo posible.

- **Trabajo en Equipo:**

Es el conjunto de personas destinadas a complementar sus ideas y aprendizajes para poder lograr un trabajo en común.

## 2.4 BASES HISTORICAS:

Al principio la gestión documental solo se refería a la gestión de documentos físicos como contratos, documentos impresos y fotografías pero ya en los años 80 se desarrollaron diferentes paquetes de software que lograron combinar perfectamente documentos en papel con nuevas tecnologías digitales. Luego, durante los años 90 y principios del 2000 la gestión documental creció exorbitantemente, tanto que hoy en día es transversal a todos los tipos de documentos y archivos físicos y electrónicos. En la actualidad los sistemas de gestión documental, además de permitirle a las empresas organizar su información y encontrarla fácilmente a través de servicios de almacenamiento virtual, aportan seguridad, almacenamiento de metadatos e indexación y recuperación. El futuro de la gestión de documentos no solo permitirá organizar información y recuperarla, se apoyará de la nube, lo que permitirá aumentar la productividad y la posibilidad de trabajar desde cualquier parte del mundo, un factor clave para las empresas actuales. Esto se verá reflejado en un aumento exponencial del número de personas que podrán trabajar desde otros países, desde casa o mientras viajan no solo permitiéndoles acceder a la documentación sino también conectándose con otros empleados en tiempo real sin importar dónde se encuentren usando diferentes servicios de tecnología.

Inicialmente, el hombre trabajaba en forma individual; en concepto prehistórico cazaba, cultivaba, etc., para satisfacer sus necesidades básicas (la alimentación). Luego este hombre empieza a ver la necesidad de relacionarse y en esas vinculaciones se van dando un nivel de socialización formando una especie de



organización. Luego estas tribus dejan de ser nómades y se generan asentamientos donde la nueva preocupación para administrar el esfuerzo que hacia esta unidad era establecer un sistema de coordinación porque el estado necesitaba coordinar recursos, personas y empezar a direccionar en mayor medida todas esas actividades que se estaban generando en esa unidad organizacional. Cuando los artesanos se estaban dando cuenta que estaban transmitiendo todo su conocimiento y que eso que sabían hacer, ya lo hacían muchos y que era peligroso, porque iban a tender puerta en su formación laboral, entonces empiezan a entender que la unidad básica de producción tenía que ser la familia y los aprendices ya no eran otros sino exclusivamente los hijos; y así las familias se conforman en verdaderas unidades laborales. La concepción del origen de la Administración es que esta en realidad lo que hace es accionarse, compararse con el conocimiento y esta es la concepción actual. En algún momento se decía que nosotros administramos nuestras fuerzas, nuestro tiempo, después que las organizaciones administraban a los hombres y hoy en realidad nosotros vamos a valerlos por el conocimiento que tenemos y eso habla de la administración como aquellos que manejan el conocimiento y de ahí hablamos también de las tecnologías o los conocimientos que cada uno de nosotros somos capaces de adquirir y aplicar.

## **2.5 BASE LEGAL:**

Ley del ejercicio profesional del licenciado en administración (El Peruano Ley N°31060)

Publicado el 25 de Octubre de 2020.

Artículo 1. Objeto de la Ley

La presente ley tiene por objeto normar a nivel nacional el ejercicio profesional del licenciado en administración y de sus distintas especialidades y menciones.

#### Artículo 2. La profesión de licenciado en administración

El título profesional de licenciado en administración, con sus diferentes denominaciones, es otorgado por las universidades del país creadas y reconocidas con arreglo a la ley de la materia. Los títulos profesionales otorgados en el extranjero son reconocidos conforme a la Ley 30220, Ley Universitaria.

#### Artículo 3. Rol de la profesión

El ejercicio de la profesión de licenciado en administración, como formación humanística, científica y tecnológica es una actividad civil y profesional, y se desarrolla en materias de planificación, organización, dirección y control.

Artículo 4. Alcance La presente ley es de aplicación para los licenciados en administración en sus diferentes denominaciones: licenciado en ciencias administrativas, administración de las empresas, la administración en cooperativismo, administración de negocios internacionales, como de la comercialización, administración financiera, administración pública, dirección de empresas, ciencias gerenciales, ciencias de la gestión, administración militar y policial, administración turística y hotelera, marketing y todos los diversos títulos análogos a los de licenciados en administración en sus distintas especialidades, así como también todas aquellas carreras profesionales que en un futuro se constituyan con el perfil y competencias del licenciado en administración.

#### Artículo 5. Requisitos para el ejercicio profesional

La profesión en administración es ejercida por quien ostente el título de licenciado en administración y en sus diversas denominaciones análogas contempladas en el artículo 4.

### CAPÍTULO III

#### PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 3.1 Análisis de Tablas y Figuras:

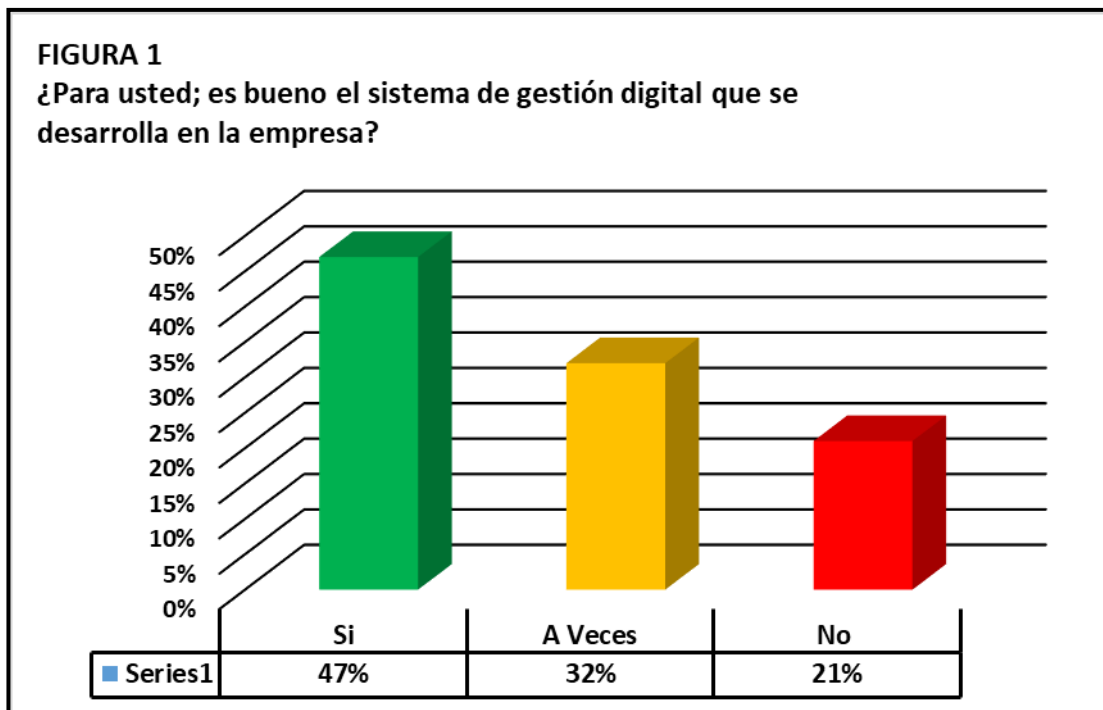
En este punto se procesan los datos extraídos de la aplicación del instrumento, presentados en tablas donde se detalla la frecuencia, el porcentaje, porcentaje valido y porcentaje acumulado; luego los resultados se presentan en las figuras que reflejan de una manera clara los datos. En esta presentación se argumenta de manera objetiva la interpretación de los resultados.

**TABLA 4**

*Proceso de la variable independiente*

Alternativas	SISTEMA DE GESTIÓN DIGITAL			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	18	47%	47%	79%
A Veces	12	32%	32%	21%
No	08	21%	21%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Nota: Datos obtenidos del cuestionario*



**Interpretación:**

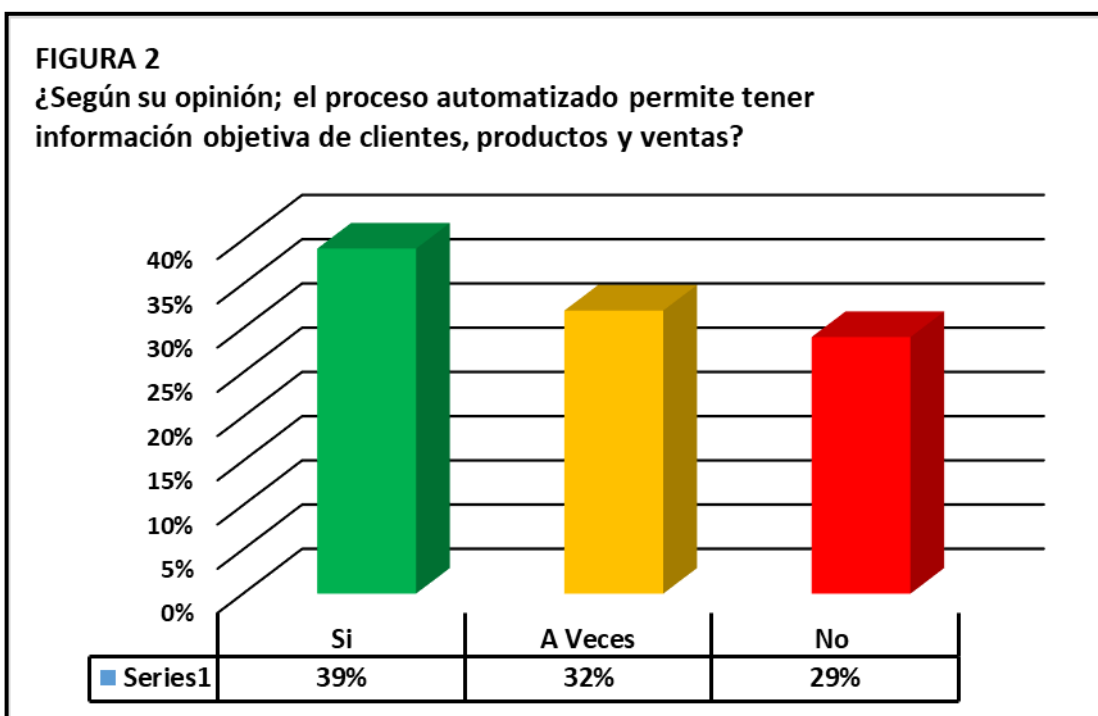
Se observa en la figura que el mayor porcentaje de colaboradores considera que: **Si es bueno el sistema de gestión digital que se desarrolla en la empresa, siendo el porcentaje de 47%**. Sin embargo, existen colaboradores que señalan que el sistema de gestión digital a veces es bueno con un 32% y no es bueno con un 21%.

TABLA 5

Proceso de la dimensión

Alternativas	PROCESO AUTOMATIZADO			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	15	39%	39%	71%
A Veces	12	32%	32%	29%
No	11	29%	29%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Nota: Datos obtenidos del cuestionario*



#### Interpretación:

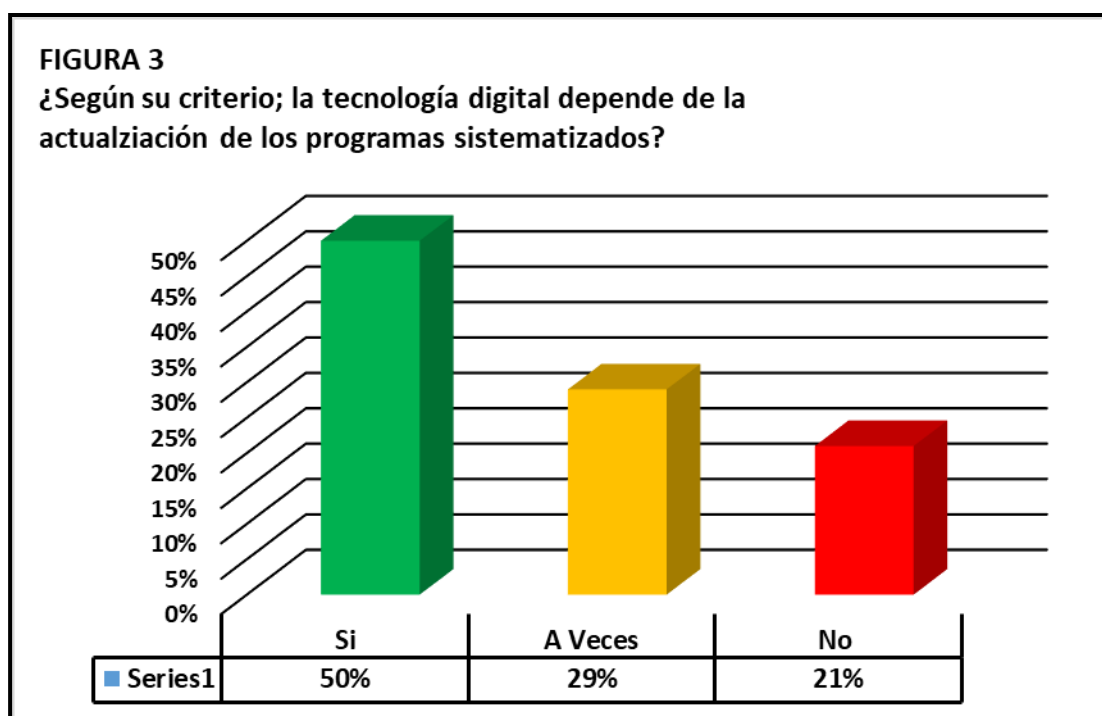
Se observa en la figura que el mayor porcentaje de colaboradores considera que: **el proceso de automatización si permite tener información objetiva de clientes, productos y ventas, siendo el porcentaje de 39%**. Sin embargo, existen colaboradores que señalan que el proceso de automatización a veces es bueno con un 32% y no es bueno con un 29%.

TABLA 6

Proceso de la dimensión

Alternativas	TECNOLOGÍA DIGITAL			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	19	50%	50%	79%
A Veces	11	29%	29%	21%
No	08	21%	21%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Nota: Datos obtenidos del cuestionario*



#### Interpretación:

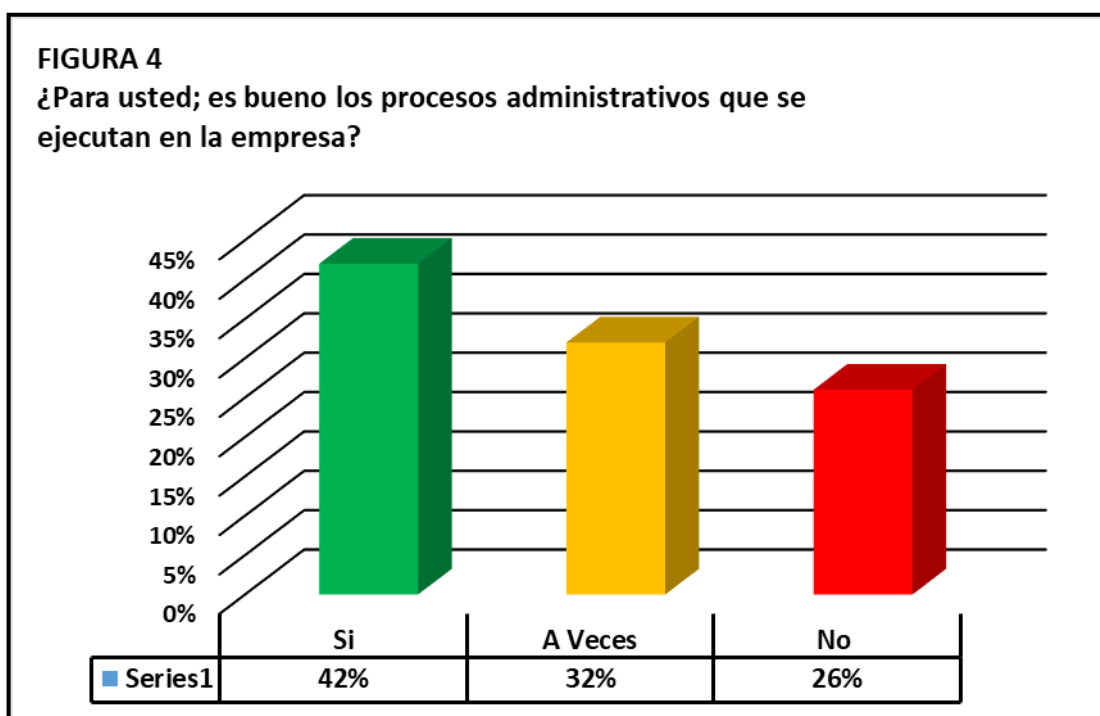
Se observa en la figura que el mayor porcentaje de colaboradores considera que: **la tecnología digital si depende de la actualización de los programas sistematizados, productos y ventas, siendo el porcentaje de 50%**. Sin embargo, existen colaboradores que señalan que la tecnología digital a veces es bueno con un 29% y no es bueno con un 21%.

TABLA 7

Proceso de la variable

Alternativas	PROCESOS ADMINISTRATIVOS			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	16	42%	42%	74%
A Veces	12	32%	32%	26%
No	10	26%	26%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Nota: Datos obtenidos del cuestionario*



#### Interpretación:

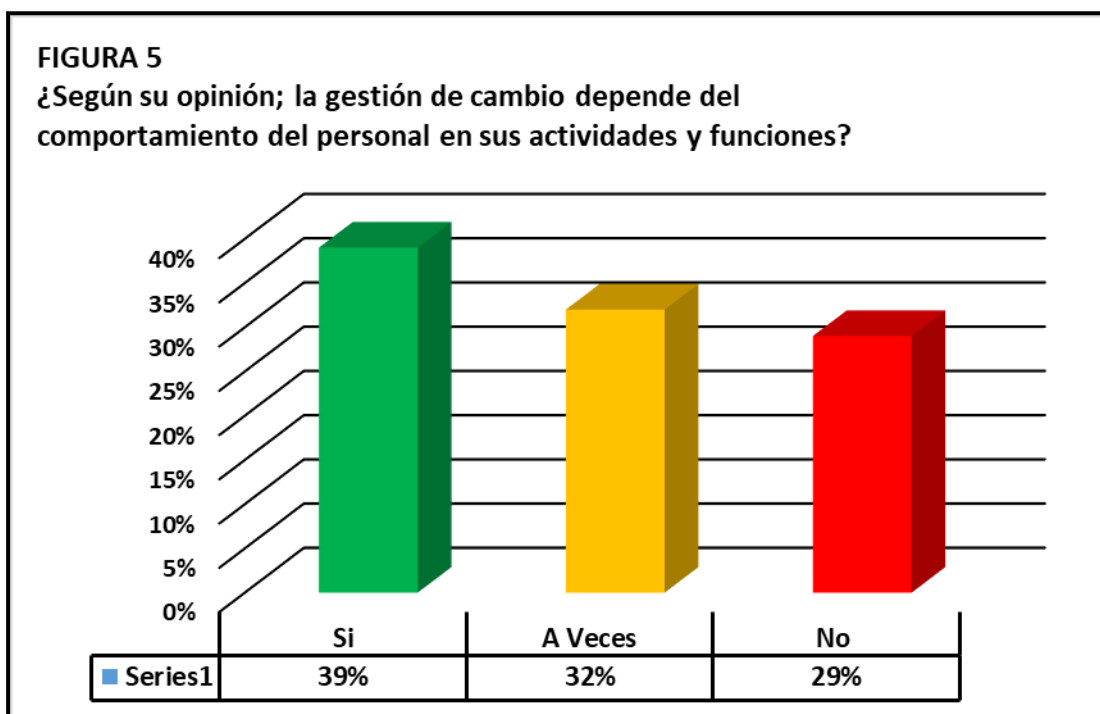
Se observa en la figura que el mayor porcentaje de colaboradores considera que: **si es bueno los procesos administrativos que se ejecutan en la empresa, siendo el porcentaje de 42%**. Sin embargo, existen colaboradores que señalan que los procesos administrativos a veces son buenos con un 32% y no es bueno con un 26%.

TABLA 8

Proceso de la dimensión

Alternativas	GESTIÓN DE CAMBIO			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	15	39%	39%	71%
A Veces	12	32%	32%	29%
No	11	29%	29%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Nota: Datos obtenidos del cuestionario*



#### Interpretación:

Se observa en la figura que el mayor porcentaje de colaboradores considera que: **la gestión de cambio si depende del comportamiento del personal en sus actividades y funciones, siendo el porcentaje de 39%**. Sin embargo, existen colaboradores que señalan que la gestión de cambio a veces es bueno con un 32% y no es bueno con un 29%.

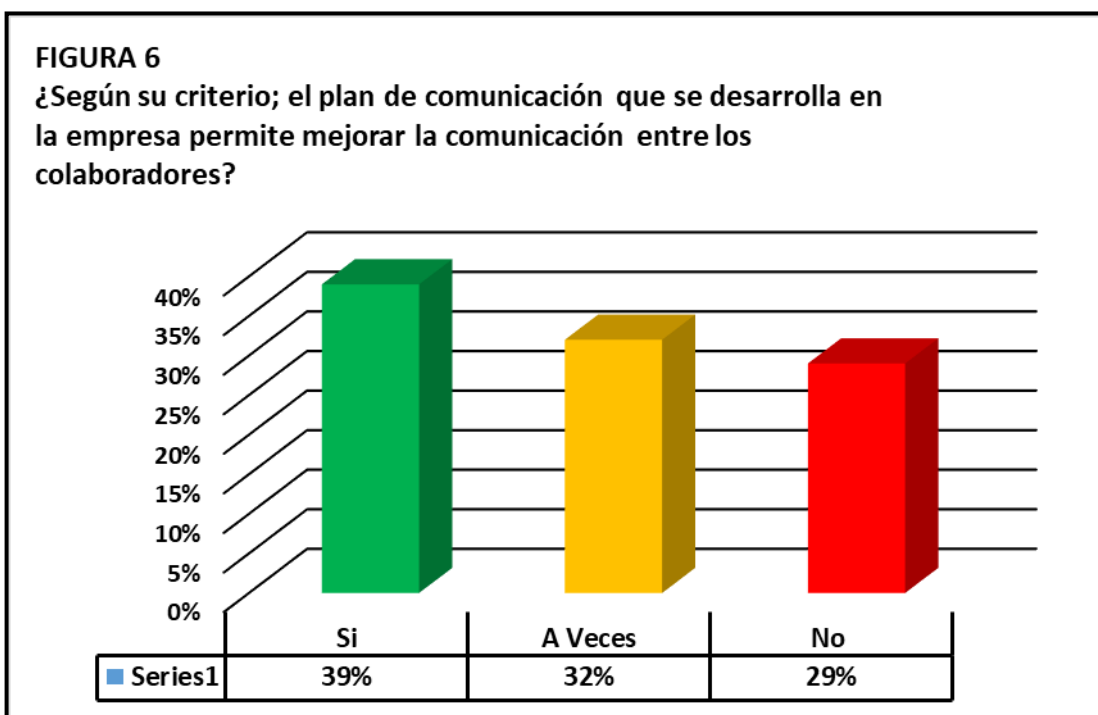


TABLA 9

Proceso de la dimensión

Alternativas	PLAN DE COMUNICACIÓN			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	15	39%	39%	71%
A Veces	12	32%	32%	29%
No	11	29%	29%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Nota: Datos obtenidos del cuestionario*



#### Interpretación:

Se observa en la figura que el mayor porcentaje de colaboradores considera que: **el plan de comunicación que se desarrolla en la empresa si permite mejorar la comunicación entre los colaboradores, siendo el porcentaje de 39%**. Sin embargo, existen colaboradores que señalan que el plan de comunicación a veces es bueno con un 32% y no es bueno con un 29%.

### 3.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS:

#### Hipótesis General:

**Ha:** El sistema de gestión digital influye significativamente en los procesos administrativos en los colaboradores del Minimarket Maxi Ahorro.

**Ho:** El sistema de gestión digital no influye significativamente en los procesos administrativos en los colaboradores del Minimarket Maxi Ahorro.

**Nivel de Confianza:** 0.05

#### Estadístico de Prueba:

a) **Establecer el nivel de significación:**

La tabla posee: 3 filas y 2 columnas  $(F-1)*(C-1) = 2 = G.L$

b) **Cálculo de la frecuencia observada:**

ESCALA	SISTEMA DE GESTIÓN DIGITAL	PROCESOS ADMINISTRATIVOS
SI	18	16
A VECES	12	12
NO	08	10

c) **Cálculo de la frecuencia teórica:**

ESCALA	SISTEMA DE GESTIÓN DIGITAL	PROCESOS ADMINISTRATIVOS
SI	17	17
A VECES	12	12
NO	09	09

d) **Calculando el CHI CUADRADA:**

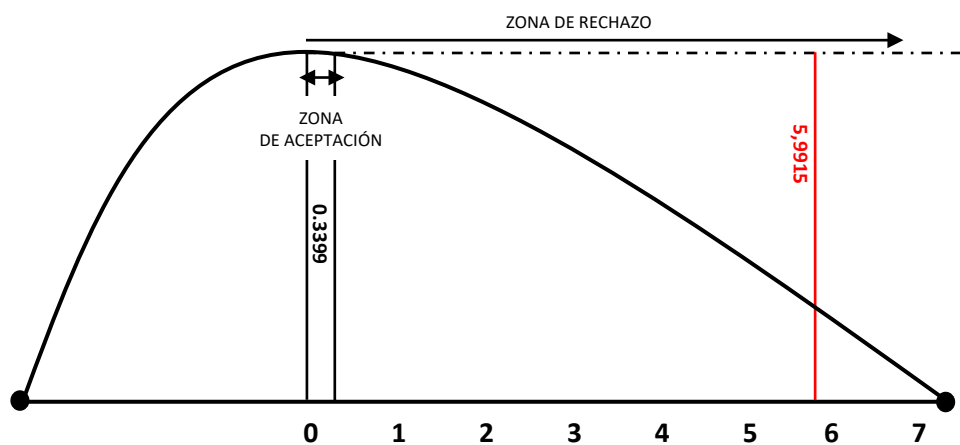
$$\frac{(F_o - F_t)}{F_t} = 0.3399$$

e) Se utiliza la distribución del CHI CUADRADO:

Distribución Chi							
V/P	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
2	13.8150	11.9827	10.5965	9.2104	7.3778	<b>5.9915</b>	4.6052

0.3399 < 5.9915  
**Chi calculado** < **Chi critico**

Gráfica:



**Decisión:**

Se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, es decir: el sistema de gestión digital no influye significativamente en los procesos administrativos en los colaboradores del Minimarket Maxi Ahorro.

**Hipótesis Específica 1:**

**Ha:** El proceso automatizado influye significativamente en los procesos administrativos en los colaboradores del Minimarket Maxi Ahorro.

**Ho:** El proceso automatizado no influye significativamente en los procesos administrativos en los colaboradores del Minimarket Maxi Ahorro.

**Nivel de Confianza:** 0.05

**Estadístico de Prueba:****a) Establecer el nivel de significación:**

La tabla posee: 3 filas y 2 columnas  $(F-1)*(C-1) = 2 = G.L$

**b) Cálculo de la frecuencia observada:**

ESCALA	PROCESO AUTOMATIZADO	PROCESOS ADMINISTRATIVOS
SI	15	16
A VECES	12	12
NO	11	10

**c) Cálculo de la frecuencia teórica:**

ESCALA	PROCESO AUTOMATIZADO	PROCESOS ADMINISTRATIVOS
SI	15.5	15.5
12A VECES	12	12
NO	10.5	10.5

**d) Calculando el CHI CUADRADA:**

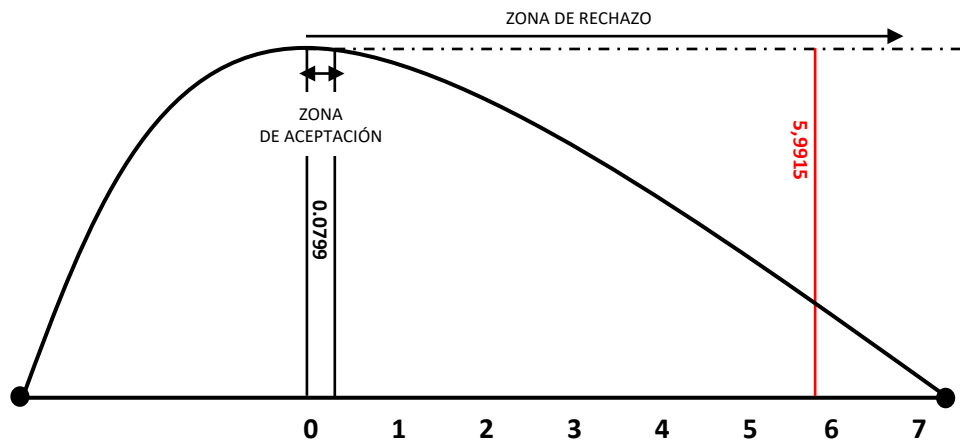
$$\frac{(F_o - F_t)}{F_t} = 0.0799$$

e) Se utiliza la distribución del CHI CUADRADO:

Distribución Chi							
V/P	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
2	13.8150	11.9827	10.5965	9.2104	7.3778	<b>5.9915</b>	4.6052

0.0799 < 5.9915  
**Chi calculado** < **Chi critico**

Gráfica:



**Decisión:**

Se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, es decir: el proceso automatizado no influye significativamente en los procesos administrativos en los colaboradores del Minimarket Maxi Ahorro.

**Hipótesis Específica 2:**

**Ha:** La tecnología digital influye significativamente en los procesos administrativos en los colaboradores del Minimarket Maxi Ahorro.

**Ho:** La tecnología digital no influye significativamente en los procesos administrativos en los colaboradores del Minimarket Maxi Ahorro.

**Nivel de Confianza:** 0.05

**Estadístico de Prueba:****a) Establecer el nivel de significación:**

La tabla posee: 3 filas y 2 columnas  $(F-1)*(C-1) = 2 = G.L$

**b) Cálculo de la frecuencia observada:**

ESCALA	TECNOLOGÍA DIGITAL	PROCESOS ADMINISTRATIVOS
SI	19	16
A VECES	11	12
NO	08	10

**c) Cálculo de la frecuencia teórica:**

ESCALA	TECNOLOGÍA DIGITAL	PROCESOS ADMINISTRATIVOS
SI	17.5	17.5
12A VECES	11.5	11.5
NO	09	09

**d) Calculando el CHI CUADRADA:**

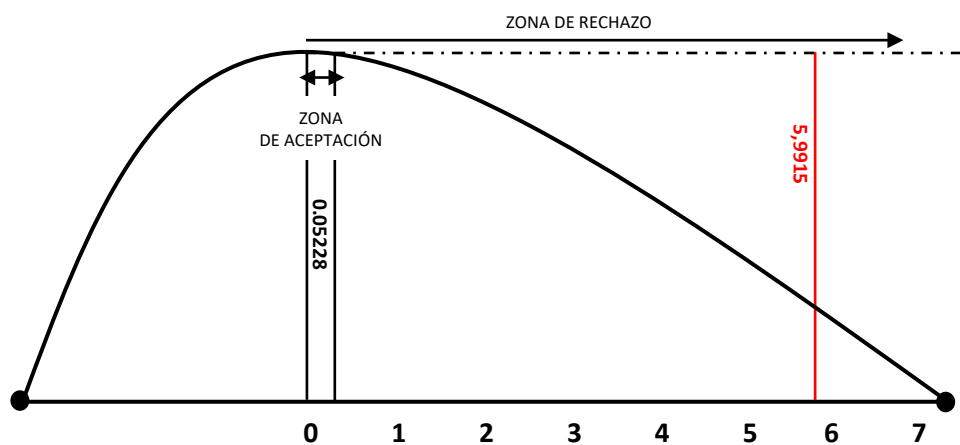
$$\frac{(F_o - F_t)}{F_t} = 0.5228$$

e) Se utiliza la distribución del CHI CUADRADO:

Distribución Chi							
V/P	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
2	13.8150	11.9827	10.5965	9.2104	7.3778	<b>5.9915</b>	4.6052

0.5228 < 5.9915  
Chi calculado < Chi critico

Gráfica:



**Decisión:**

Se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, es decir: La tecnología digital no influye significativamente en los procesos administrativos en los colaboradores del Minimarket Maxi Ahorro.

## CONCLUSIONES

- En la tesis se explicó cómo el sistema de gestión digital influye en el proceso administrativo en los colaboradores del Minimarket Maxi Ahorro, de esta forma se podrá tener una base de datos con información en tiempo real permitiendo tomar dediciones para mejorar diversos aspectos en la organziación. Esto es evidenciado en el proceso de los datos obtenidos de la encuesta donde; el 47% que equivale a 18 encuestados marcaron que el sistema de gestión digital es bueno.
- En la tesis se determinó cómo el proceso automatizado influye en el proceso administrativo en los colaboradores del Minimarket Maxi Ahorro, los gestores de la empresa al tener todos los datos e informaciones procedas estadísticamente se pueden enfocar en áreas que no están cumpliendo con sus objetivos. Esto es evidenciado en el proceso de los datos obtenidos de la encuesta donde; el 39% que equivale a 15 encuestados marcaron que el proceso automatizado es bueno.
- En esta tesis se determinó cómo la tecnología digital influye en el proceso administrativo en los colaboradores del Minimarket Maxi Ahorro, es muy importante que la empresa cuente con sistemas tecnológicos que permita procesos rápidos en distintos puntos específicos de la organziación para determinar si se está cumpliendo o no se están manejando correctamente lo planificado. Esto es evidenciado en el proceso de los datos obtenidos de la encuesta donde; el 50% que equivale a 19 encuestados marcaron que la tecnología digital es bueno.



## RECOMENDACIONES

- Establecida la conclusión respecto a las variables de estudio se recomienda continuar con los sistemas de gestión digital que se vienen ejecutando, ya que, básicamente los indicadores que se utilizan influyen de manera positiva en el proceso administrativo en su planificación, organización, dirección y control.
  
- Establecida la conclusión respecto al proceso automatizado se recomienda fortalecer esta dimensión en la empresa, para continuar con una mejora continua en la toma de decisiones para fortalecer el desempeño de los colaboradores, sus capacidades y habilidades y sobre todo seguir apostando para que ellos tomen sus propias decisiones de acuerdo a sus funciones.
  
- Establecida la conclusión respecto a la tecnología digital se recomienda seguir confiando en el desarrollo de equipos y programas que influyen en la responsabilidad que asume cada empleado, en vista que se obtienen resultados positivos, en la productividad, en la eficiencia, en el logro de metas, y en una mejora continua de los procesos que están enfocados a los clientes.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

Arbaiza Fermini, L. (2014). *Como elaborar tesis de grado*. Universidad ESAN

Ardila Vera, Sandra (2009). *Diccionario de términos administrativos*. SENA.

Barbarán Osis, A. (2019). *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro catering, distrito de Callería*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]

Burgos Castro, O. & Cervera Orellano, A. (2017). *Elaboración del proceso administrativo en la empresa comercial A&C, de la ciudad de Chiclayo*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]

Campos Romero, O. (2017). *Proceso administrativo y su relación con la productividad en las pequeñas empresas manufactureras de muebles del distrito de villa el salvador*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]

Chaves Gómez, L. (2017). *Diseño de un sistema de gestión documental digital para la empresa Codocsa s.a. según normas Iso 30300-30301*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Costa Rica]

Chiavenato, I. (2009). *Administración proceso administrativo*. McGraw-Hill

Cruz Valdez, J. (2017). *Estandarización de los procesos administrativos y la eficiencia en el control de obras públicas de una entidad pública, Lima*. [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo]

Franco Torres, A. (2015). *Desarrollo e implementación de un sistema de gestión documental para uso interno de soproma generación y digitalización de documentos*. [Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador]

González Rodríguez, J. (2015). *Proceso administrativo y gestión empresarial en Coprobas*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, R., y Baptista Lucio P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill
- Mormontoy Malpartida, V. (2018). *Proceso administrativo de las empresas agroindustriales alimentarias del parque industrial, Wanchaq – Cusco*. [Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco]
- Otacoma Asencio, V. (2015). *Estudio de los procesos administrativos y forma de organización en la empresa Solaint s.a. ante las necesidades de una reestructuración*. [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]
- Orozco Fuentes, L. & Nuñez Morán, A. (2015). *Análisis de los procesos administrativos integrales de la dirección de deportes y recreación del gobierno autónomo descentralizado de Guayas y propuestas de mejora*. [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana]
- Ramos Gonzales, J. (2013). *Sistemas digitales*. Red tercer Milenio
- Sabino, A., C. (1992). *El proceso de la investigación*. Colección General Panapo
- Sánchez Carlessi, H. & Reyes Meza, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Business Support Aneth SRL
- Santillán Garay, J. & Rojas Herrera, S. (2017). *El marketing digital y la gestión de relaciones con los clientes*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
- Silva Pulgar, E. (2019). *Propuesta de diseño de un sistema de gestión documental digital para créditos hipotecarios bajo la norma Iso 30301 para instituciones bancarias ecuatorianas*. [Tesis de posgrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]
- Valderrama Mendoza, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: cuantitativa, cualitativa y mixta*. San Marcos

## **ANEXOS**

**ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA**  
**TÍTULO: EL SISTEMA DE GESTIÓN DIGITAL Y LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LOS COLABORADORES DEL MINIMARKET MAXI AHORRO, EN LA CIUDAD DE PISCO, 2021**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	HIPÓTESIS	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA PRINCIPAL:</b> ¿En qué medida el sistema de gestión digital influye en los procesos administrativos en los colaboradores del Minimarket Maxi Ahorro, en la ciudad de Pisco, 2021?</p> <p><b>PROBLEMAS SECUNDARIOS:</b> <b>P.S. 1:</b> ¿De qué manera los procesos automatizados influyen en los procesos administrativos en los colaboradores del Minimarket Maxi Ahorro, en la ciudad de Pisco, 2021? <b>P.S. 2:</b> ¿De qué manera la tecnología digital influye en los procesos administrativos en los colaboradores del Minimarket Maxi Ahorro, en la ciudad de Pisco, 2021?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Explicar cómo el sistema de gestión digital influye en los procesos administrativos en los colaboradores del Minimarket Maxi Ahorro, en la ciudad de Pisco, 2021.</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b> <b>O.E. 1:</b> Determinar cómo los procesos automatizados influyen en los procesos administrativos en los colaboradores del Minimarket Maxi Ahorro, en la ciudad de Pisco, 2021. <b>O.E. 2:</b> Determinar cómo la tecnología digital influye en los procesos administrativos en los colaboradores del Minimarket Maxi Ahorro, en la ciudad de Pisco, 2021.</p>	<p>El sistema de gestión digital es la implementación profesional de estrategias digitales informadas para impulsar resultados. Es un servicio que incorpora un enfoque inteligente del marketing digital para garantizar y asegurar que se satisfagan necesidades de los clientes o usuarios. (Ramos, 2012)</p> <p>El proceso administrativo es un conjunto de etapas basado en la planificación, organización, dirección y control cuya finalidad es conseguir los objetivos de una empresa u organización de la forma más eficiente y tomando en cuenta los recursos con los que cuenta la propia empresa. (González, 2015)</p>	<p><b>HIPÓTESIS PRINCIPAL:</b> El sistema de gestión digital influye significativamente en los procesos administrativos en los colaboradores del Minimarket Maxi Ahorro, en la ciudad de Pisco, 2021.</p> <p><b>HIPÓTESIS SECUNDARIAS:</b> <b>H.S. 1:</b> Los procesos automatizados influyen significativamente en los procesos administrativos en los colaboradores del Minimarket Maxi Ahorro, en la ciudad de Pisco, 2021. <b>H.S. 2:</b> La tecnología digital influye significativamente en los procesos administrativos en los colaboradores del Minimarket Maxi Ahorro, en la ciudad de Pisco, 2021.</p>	<p><b>Variable Dependiente:</b> Sistema de Gestión Digital</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos Automatizados</li> <li>• Tecnología Digital</li> </ul> <p><b>Variable Dependiente:</b> Procesos Administrativos</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de Cambio</li> <li>• Plan de Comunicación</li> </ul>	<p><b>Tipo de Investigación:</b> Aplicada <b>Nivel de Investigación:</b> Explicativo <b>Método de Investigación:</b> Analítico <b>Diseño de Investigación:</b> Correlacional <b>Población del Estudio:</b> Está conformada por los colaboradores del Minimarket Maxi Ahorro (38) <b>Muestra del Estudio:</b> La muestra es No Probabilística, por tal la muestra es de (38) colaboradores a encuestar <b>Técnica de la Investigación:</b> La Encuesta <b>Instrumento de la Investigación:</b> El Instrumento</p>

## ANEXO 2: INSTRUMENTO



## CUESTIONARIO SOBRE:

**VARIABLE INDEPENDIENTE:** SISTEMA DE GESTIÓN DIGITAL

**VARIABLE DEPENDIENTE:** PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Estimado Sr. (a) se le solicita su colaboración, contestando las siguientes preguntas. La información sólo tiene validez para sustentar un trabajo de investigación y se le pide dar su respuesta con la mayor objetividad, marcando con una (X) su respuesta. Agradeciéndole por anticipado su colaboración:

PREGUNTAS	ESCALA DE VALORACIÓN		
	SI	A VECES	NO
1. ¿Para usted, es bueno el sistema de gestión digital que se desarrolla en la empresa?			
2. ¿Según su opinión, el proceso automatizado permite tener información objetiva de clientes, productos y ventas?			
3. ¿Según su opinión, la toma de decisiones depende del buen manejo de los procesos administrativos?			
4. ¿Según su criterio, la tecnología digital depende de la actualización de los programas sistematizados?			

5. ¿Según su criterio, los equipos informáticos influyen en la tecnología digital que se dispone para mejorar los procesos?			
6. ¿Para usted, es bueno los procesos administrativos que se ejecutan en la empresa?			
7. ¿Según su opinión, la gestión de cambio depende del comportamiento del personal en sus actividades y funciones?			
8. ¿Según su opinión, la formación profesional de los colaboradores influyen en los cambios que gestione la empresa?			
9. ¿Según su criterio, el plan de comunicación que se desarrolla en la empresa permite mejorar la comunicación entre los colaboradores?			
10. ¿Según su criterio, dentro de la empresa la comunicación estratégica e interna depende del proceso administrativo?			

**Anexo 02: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**
**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Boza Muñoz Joan Carlos  
 1.2 Grado académico: Magister  
 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente  
 1.4 Título de la Investigación: EL SISTEMA DE GESTIÓN DIGITAL Y LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS  
 EN LOS COLABORADORES DEL MINIMARKET MAXI AHORRO, EN LA CIUDAD DE PISCO, 2021  
 1.5 Autor del instrumento: TUJERO RANGEL ROXANA DE LOS ANGELES  
 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura en Administración y Negocios Internacionales  
 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					92
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					95
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					95
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					95
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					92
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					95
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos técnicos-científicos y del tema de estudio.					95
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					95
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					95
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					95
SUB TOTAL						944
TOTAL (PROMEDIO)						94.4

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 18.88

VALORACION CUALITATIVA: Dieciocho con ochenta y ocho

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Valido

Ica, 20 de Agosto del 2021



Posfirma  
DNI: 21568130



**Anexo 02: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Ramos Escajadillo Xenia Karin  
 1.2 Grado académico: Magister  
 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente  
 1.4 Título de la Investigación: EL SISTEMA DE GESTIÓN DIGITAL Y LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LOS COLABORADORES DEL MINIMARKET MAXI AHORRO, EN LA CIUDAD DE PISCO, 2021  
 1.5 Autor del instrumento: Tijero Rangel Roxana de los Angeles  
 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura en Administración y Negocios Internacionales  
 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					90
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					93
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					90
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					92
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					90
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					93
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos técnicos-científicos y del tema de estudio.					90
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					92
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					90
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					95
SUB TOTAL						915
TOTAL (PROMEDIO)						91.5

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 18.30

VALORACION CUALITATIVA: Dieciocho con treinta

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Valido

Ica, 20 de Agosto del 2021



Posfirma  
DNI: 07757185



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION

Anexo 02: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Chacalcaje Rangel Hugo Alejandro  
 1.2 Grado académico: Magister  
 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente  
 1.4 Título de la Investigación: EL SISTEMA DE GESTIÓN DIGITAL Y LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LOS COLABORADORES DEL MINIMARKETN MAXI AHORRO, EN LA CIUDAD DE PSICO, 2021  
 1.5 Autor del instrumento: Tijero Rangel Roxana de los Angeles  
 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura en Administración y Negocios Internacionales  
 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					92
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					94
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					94
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					93
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					92
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					93
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema de estudio.					95
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					93
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					93
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					94
SUB TOTAL						933
TOTAL (PROMEDIO)						93.3

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 18.60

VALORACION CUALITATIVA: Dieciocho con sesenta

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Valido

Ica, 18 de Octubre del 2021

Posfirma  
DNI: 21478818