

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**La transformación digital y la Cultura Organizacional en la empresa ECOSERM
de Rancas, Pasco, 2022**

Para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autores:

Bach. Elvia Keyko FABIAN RIVERA

Bach. Deysi Karol QUINTO MACURI

Asesor:

Dr. César Wenceslao RAMOS INGA

Cerro de Pasco - Perú – 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**La transformación digital y la Cultura Organizacional en la empresa ECOSERM
de Rancas, Pasco, 2022**

Sustentado y aprobado ante los miembros de jurado:

Dr. Fortunato Tarcisio INGA JACAY
PRESIDENTE

Dr. Otto MENDIOLAZA ZUÑIGA
MIEMBRO

Mg. Juan Antonio RICALDI BALDEON
MIEMBRO



INFORME DE ORIGINALIDAD N° 016-2024-UI/FACE-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

Elvia Keyko FABIAN RIVERA - Deysi Karol QUINTO MACURI

Escuela de Formación Profesional

ADMINISTRACIÓN

Tipo de trabajo:

Tesis

Título del trabajo

La transformación digital y la Cultura Organizacional en la empresa ECOSERM de Rancas, Pasco, 2022

Asesor:

Dr. César Wenceslao RAMOS INGA

Índice de Similitud: **10%**

Calificativo

APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 15 de marzo de 2024



Firmado digitalmente por CARDENAS
SINCHE, José Antonio PAU
201549525046.pdf
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15.03.2024 07:41:58 -05:00

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN (e)

DEDICATORIA

A Dios por darnos la vida y permitirnos llegar a este momento, a nuestros padres por su amor e incesante apoyo para el logro de este propósito, a todos mis familiares por soportarme en las buenas y sobre todo en las malas, a mis colegas y amigos por su aporte, finalmente a todos y cada uno de mis docentes que me inculcaron construir una nueva óptica profesional y personal.

Elvia Keyko

A nuestro divino creador, por la vida y la salud, a mis padres por su paciencia en este mi caminar en la intención de lograr un objetivo personal y profesional, a mis familiares que, con sus consejos y su tolerancia ven lograr lo que tanto anhelé, y a todos mis colegas y amigos que de diferente manera tienen que ver con mi superación.

Deysi Karol

AGRADECIMIENTO

Gratitud enorme, satisfacción y reconocimiento a la institución que fue forjadora de nuestro proceso de transformación como próximas profesionales, y se denomina Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, alma mater y que en sus entrañas y claustro universitario nos fue moldeando en al ámbito de la educación para ser futuros profesionales y mejores personas, para enfrentar un futuro competitivo y diversos escenarios que nos propone la globalización en la que vivimos. Es menester mencionar de manera especial a todos nuestros docentes que, con su conocimiento y experiencia profesional, nos inculcaron superación permanente para enfrentar con capacidad, habilidad, experticia y conocimiento la tarea de servir con gran vocación profesional y que ello conlleve a nuestro crecimiento en todo sentido. Estamos y estaremos por siempre agradecidos a nuestra Facultad de Ciencias Empresariales, y a la inolvidable por siempre Escuela Profesional de Administración, aquella que es conocedora de nuestra época de estudiantes, de innumerables espacios de estudio, investigación, recreación, y trabajo en equipo, y por supuesto diversas experiencias de la vida estudiantil, todo contribuyó al desarrollo personal y profesional de tantos talentos, que luego nos queda el deseo e instinto de ser personas de bien y al servicio de la colectividad.

A nuestros docentes asesor y jurados quienes nos orientaron en el desarrollo y culminación del presente trabajo de investigación, de la misma manera a los directivos, personal administrativo por su apoyo en el desarrollo de una serie de actividades propias de este proceso, las que nos permitieron en última instancia lograr nuestro propósito.

Elvia Keyko - Deysi Karol

RESUMEN

La pandemia covid 19 fue un acontecimiento, que trajo a la humanidad hechos lamentables relacionados fundamentalmente con la vida y la salud, tuvo en sus inicios repercusiones negativos en lo concerniente a la continuidad de servicios académicos, laborales, comerciales, etc. Sin embargo, aceleró la apuesta de la tecnología para hacer frente a los diversos problemas colaterales que trajo consigo este virus a nivel mundial. Por tanto, la aceleración del uso de las tecnologías de información y comunicación se instauraron con mayor predominio en la mayor parte de las organizaciones públicas y privadas a fin de restaurar los servicios tradicionales incidiendo con más intensidad las aplicaciones tecnológicas, este hecho cambió significativamente las formas de hacer negocios y todo un sistema económico mundial, y no solo ello sino también se modificó las formas de comunicarnos, de prestar servicios en las entidades estatales y privados y más aún, generando un nuevo paradigma por lo menos en la última década, denominándola en el mundo lo que ahora llamamos una transformación digital. La empresa ECOSERM no debe estar ajena a este proceso que surge por lo que debe establecer nuevas formas de trabajar, de pensar, de hacer transacciones así proponer una cultura organizacional que diferencie sustantivamente de otras. En tal sentido este trabajo de investigación nos demuestra la relación entre la Transformación digital y la cultura organizacional nivel de significancia de 0.05, decisión se sustenta en p valor igual a 0.031 es decir a una mejor transformación digital corresponde una buena cultura organizacional.

Palabra Clave: Transformación digital y cultura organizacional

ABSTRACT

The covid 19 pandemic was an event that brought unfortunate events to humanity fundamentally related to life and health, initially it had negative repercussions regarding the continuity of academic, labor, commercial services, etc. However, it accelerated the commitment of technology to face the various collateral problems that this virus brought with it worldwide. Therefore, the acceleration of the use of information and communication technologies was established with greater predominance in most public and private organizations in order to restore traditional services with a greater impact on technological applications, this fact significantly changed the ways of doing business and an entire global economic system, and not only this but also the ways of communicating, of providing services in state and private entities and even more, generating a new paradigm at least in the last decade, calling it the world what we now call a digital transformation. The ECOSERM company should not be alien to this process that arises, so it must establish new ways of working, of thinking, of making transactions, thus proposing an organizational culture that substantially differentiates itself from others. In this sense, this research work shows us the relationship between Digital Transformation and organizational culture, a significance level of 0.05, the decision is based on a p value equal to 0.031, that is, a better digital transformation corresponds to a good organizational culture.

Keyword: Digital transformation and organizational culture.

INTRODUCCIÓN

Con el debido respeto que se merecen los miembros del jurado calificador, nos presentamos y ponemos a consideración el presente trabajo de investigación intitulado: “La transformación digital y la Cultura Organizacional en la empresa ECOSERM de Rancas, Pasco, 2022”. A través del cual pretendemos conocer, cual es la relación que existe entre la transformación digital y la cultura organizacional, teniendo en consideración que luego de la pandemia se aceleró la utilización de las TIC’s en las instituciones públicas y privadas, y a partir de ello implementar una cultura organizacional que genere posicionamiento empresarial en el rubro de la empresa Ecoserm, debemos precisar que como consecuencia de lo vivido en la pandemia, se aceleró el uso de la tecnología, tendiente a crear nuevos entornos, y formas de trabajar, hacer negocio, etc.

Antes de presentar los resultados obtenidos resumimos la estructura del trabajo desarrollado, la misma que consta de cuatro capítulos, y que damos a conocer a continuación:

En el Capítulo I, Planteamiento del Problema se identificó y determinó el problema, delimitó la investigación, formuló el problema general y objetivo.

En el capítulo II, Marco Teórico y Conceptual, en este caso se indagó los antecedentes del estudio en mención, precisamos las bases teóricas, se formuló las hipótesis, identificación de variables, y la definición operacional.

En el Capítulo III, Metodología y Técnicas de Investigación, es en este acápite establecemos el tipo, método y diseño de la investigación, asimismo las técnicas e instrumentos de recolección y procesamiento de datos. Finalmente

En el capítulo IV, se precisa la descripción del trabajo de campo, el análisis e interpretación de los resultados, la prueba de hipótesis y las conclusiones y recomendaciones.

INDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

INDICE

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y planteamiento del problema	1
1.2. Delimitación de la investigación	4
1.3. Formulación del problema	4
1.3.1. Problema general	4
1.3.2. Problemas específicos	5
1.4. Formulación de objetivos	5
1.4.1. Objetivo general	5
1.4.2. Objetivos específicos	5
1.5. Justificación de la investigación	5
1.6. Limitaciones de la investigación	6

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio	8
2.2. Bases teóricas - científicas	15

2.3.	Definición de términos	26
2.4.	Formulación de hipótesis	28
2.4.1.	Hipótesis general.....	28
2.4.2.	Hipótesis específicas.....	29
2.5.	Identificación de variables	29
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores.....	29

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de investigación	30
3.2.	Nivel de investigación	30
3.3.	Método de investigación	30
3.4.	Diseño de la investigación.....	31
3.5.	Población y muestra	31
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación ...	32
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	34
3.9.	Tratamiento estadístico	35
3.10.	Orientación ética	35

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción del trabajo de campo.	36
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados	36
4.3.	Prueba de hipótesis.....	67
4.4.	Discusión de resultados	72

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

ANEXOS

INDICE DE CUADROS

Cuadro N° 01: La empresa cuenta con Sistemas inteligentes para reducir el consumo energético?	36
Cuadro N° 02: La empresa cuenta con Sistemas inteligentes para generación de energías alternativas dentro del campus.....	38
Cuadro N° 03: La empresa cuenta con conexiones a Internet	40
Cuadro N° 04: La empresa cuenta con redes de fibra óptica e inalámbrica	41
Cuadro N° 05: La empresa cuenta con tecnologías digitales emergentes en la automatización de los procesos de gestión.....	42
Cuadro N° 06: La empresa cuenta con sistemas de comunicación unificados	44
Cuadro N° 07: La empresa cuenta con forma en la que la tendencia a la digitalización está cambiando a los distintos grupos miembros de la comunidad.....	45
Cuadro N° 08: La empresa cuenta con Open Data – Movimiento hacia los datos abiertos	47
Cuadro N° 09: La empresa aplica la tecnología e-learning: síncronas y asíncronas.	49
Cuadro N° 10: La empresa cuenta con campañas de marketing digital.....	50
Cuadro N° 11: La empresa cuenta con uso de redes sociales	51
Cuadro N° 12: La empresa usa tecnologías digitales para la relación con sus trabajadores	52
Cuadro N° 13: En la Institución donde usted labora se fomenta la innovación.....	54
Cuadro N° 14: En la Institución donde usted labora se promueve el trabajo en equipo	55_Toc172791879
Cuadro N° 15: Para la Institución donde usted trabaja lo más importante es el cumplimiento de metas	57

Cuadro N° 16: Cree usted que se le suministran las herramientas necesarias para realizar adecuadamente su trabajo	58
Cuadro N° 17: Percibe usted que la Institución le permite aprender y progresar como persona	60
Cuadro N° 18: Percibe usted un ambiente de cooperación dentro de la Institución.	61
Cuadro N° 19: Percibe tener autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo.....	63
Cuadro N° 20: Existe claridad frente a los horarios de entrada y salida en su empresa	64
Cuadro N° 21: A la Institución le interesa tanto su desarrollo profesional como familiar	65.

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico N° 01: La empresa cuenta con Sistemas inteligentes para reducir el consumo energético	38
Gráfico N° 02: La empresa cuenta con Sistemas inteligentes para generación de energías alternativas dentro del campus.....	39
Gráfico N° 03: La empresa cuenta con conexiones a Internet.....	41
Gráfico N° 04: La empresa cuenta con redes de fibra óptica e inalámbrica.....	42
Gráfico N° 05: ¿La empresa cuenta con tecnologías digitales emergentes en la automatización de los procesos de gestión?.....	44
Gráfico N° 06: La empresa cuenta con sistemas de comunicación unificados.....	45
Gráfico N° 07: La empresa cuenta con forma en la que la tendencia a la digitalización está cambiando a los distintos grupos miembros de la comunidad.....	47
Gráfico N° 08: La empresa cuenta con Open Data – Movimiento hacia los datos abiertos	48
Gráfico N° 09: La empresa aplica la tecnología e-learning: síncronas y asíncronas.	50
Gráfico N° 10: La empresa cuenta con campañas de marketing digital	51
Gráfico N° 11: La empresa cuenta con uso de redes sociales.....	52
Gráfico N° 12: La institución cumple con sus propósitos.....	54
Gráfico N° 13: La Institución donde usted labora se fomenta la innovación	55
Gráfico N° 14: En la Institución donde usted labora se promueve el trabajo en equipo	56
C	57
Gráfico N° 15: La Institución donde usted trabaja lo más importante es el cumplimiento de metas	58

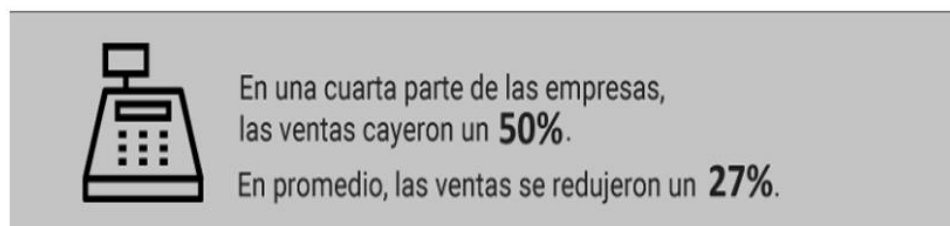
Gráfico N° 16: Cree usted que se le suministran las herramientas necesarias para realizar adecuadamente su trabajo	59
Gráfico N° 17: Percibe usted que la Institución le permite aprender y progresar como persona	61
Gráfico N° 18: Percibe usted un ambiente de cooperación dentro de la Institución	62
Gráfico N° 19: Percibe tener autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo.....	64
Gráfico N° 20: Existe claridad frente a los horarios de entrada y salida en su empresa	65
Gráfico N° 21: A la Institución le interesa tanto su desarrollo profesional como familia	66

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y planteamiento del problema

A dos años del inicio de la Pandemia conocida como el Covid-19 se tiene conocimiento que prácticamente las empresas del mundo resultaron afectadas, sin embargo, su performance de las mismas fue diversas dependiendo del país y sector al que pertenecían. Así por ejemplo entre finales del 2020 e inicios del 2021, las encuestas que ejecuto el banco Mundial en cerca de sesenta empresas revelan algunos datos a saber:



nos muestra la caída de las ventas en una cuarta parte de las empresas y en promedio la reducción de las ventas en un 27%, dato importante que nos sugiere análisis y complicada toma de decisiones para reflatar el desarrollo de las empresas que ofertan bienes y servicios necesarios para la población.



Cerca del **65%** de las empresas ajustó la nómina salarial reduciendo los horarios o los sueldos, u otorgando licencias.

Debido a estos ajustes, solo el **11%** de las compañías despidió personal.

Como es que un sector de la actividad empresarial tuvo que despedir a sus colaboradores y otro tanto tuvo que ajustar el tema salarial, para ello se echó mano a reajustes de horarios inclusive de sueldos, tal es así que podemos observar que a pesar de la crisis las empresas intentaron mantener a sus colaboradores.



El **34%** de las empresas ha aumentado el uso de Internet, los medios sociales y las plataformas digitales.

El **17%** de las compañías ha invertido en nuevos equipos, programas informáticos o soluciones digitales.

Nos muestra que pocas empresas habían adoptado en plena crisis, soluciones digitales, y ello especialmente en países más pobres y en empresas pequeñas, sobre todo.

En el frente nacional el análisis nos muestra que, antes de la pandemia las empresas líderes de cada sector invertían no más del 5% en el desarrollo de tecnología tendientes a mejorar sus diversos procesos como por ejemplo la comercialización de sus productos, pero todo ello sufrió un cambio vertiginosamente con la presencia del covid-19, pues las soluciones digitales se convirtieron en algo primordial para la sobrevivencia en la conocida nueva normalidad, sin olvidar que somos el resultado de un periodo muy complicado en el que un enemigo invisible acabo con millones de vidas humanas tal es así que a inicios del 2022 produjo contagio, dolor y enfermedad en más de 300 millones de seres humanos, de igual forma angustia e incertidumbre en los más de 8 billones de habitantes en el mundo, y en nuestro país a octubre del 2022 se registraron

216,972 defunciones confirmadas por efectos de la pandemia (fuente difundida oficialmente por el MINSA).

En el contexto de la pandemia a estas alturas se podría decir que, se lectura una lección para las empresas luego de esta crisis mundial y es que nos enfrentamos a un nuevo mundo denominado VUCA caracterizado por su alta dosis de volatilidad, incertidumbre, complejidad y ambigüedad, (por sus siglas en inglés Volatility, uncertainty, complexity y ambiguity) y que en consecuencia las cosas podrían cambiar trascendentalmente de la noche a la mañana, por tanto es imperativo que las empresas deben estar preparadas y anticiparse a este fenómeno para enfrentar con efectividad cualquier nuevo escenario, por lo que debemos tener en cuenta al menos algunos retos a plantarse tales como: El aumento del consumo en línea; atención al cliente utilizando la herramienta de inteligencia artificial; adaptación al mercado en línea a través de la tecnología; establecimiento de planes de marketing digital.

Estos cambios que se dieron en las empresas como resultado de la pandemia, nos genera una profunda reflexión y a partir de ello dejar en claro que, este camino de transformación empresarial no debe paralizarse post pandemia, por el contrario, se debe propiciar un proceso de cultura organizacional que se centre en el uso de la tecnología destinada a la mejora de los procesos de negocio y que se garantice el desarrollo de la productividad. Esto significa la evolución de la tecnología en el mundo empresarial, de manera que los gestores y líderes deben proponer y tomar las mejores decisiones ante la inminente digitalización de sus empresas.

La empresa ECOSERM Rancas, una empresa comunal emergente, en proceso de franco desarrollo, y debería estar a la vanguardia del proceso de

transformación digital, para estar atento a estas nuevas tendencias y enfrentar la competitividad que se hace necesario en este rubro de empresas comunales, y que empiezan a surgir nuevas empresas bajo este concepto.

1.2. Delimitación de la investigación

a) Delimitación espacial

La investigación se desarrolla en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples (ECOSERM) de la comunidad de Rancas, Pasco.

b) Delimitación temporal

La investigación que se desarrolla corresponde al año calendario del 2022

c) Delimitación social

La presente investigación contribuye a impulsar la aplicación oportuna de la transformación digital, acorde a los nuevos escenarios tecnológicos en el mundo empresarial y que contribuya en los directivos y colaboradores de la empresa, la implantación o fortalecimiento de una cultura organizacional que impacte, en el desarrollo de la empresa en beneficio de la institución y de sus clientes.

d) Delimitación conceptual

Transformación digital

Cultura Organizacional

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿De qué manera la transformación digital se relaciona con la cultura organizacional en la empresa ECOSERM de Rancas, Pasco, 2022?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación que existe entre las competencias digitales y la cultura organizacional en la empresa ECOSERM de Rancas, Pasco, 2022?
- b) ¿Cuál es la influencia que ejerce la agilidad al cambio en la cultura organizacional en la empresa ECOSERM de Rancas, Pasco, 2022?
- c) ¿De que manera La satisfacción del cliente repercute en la cultura organizacional en la Empresa ECOSERM de Rancas, Pasco, 2022?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la manera como la transformación digital inciden en la cultura organizacional en la empresa ECOSERM de Rancas, Pasco, 2022.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la relación que existe entre las competencias digitales y la cultura organizacional en la empresa ECOSERM de Rancas, Pasco, 2022
- b) Establecer la influencia que ejerce la agilidad al cambio en la cultura organizacional en la empresa ECOSERM de Rancas, Pasco, 2022.
- c) Establecer la repercusión de la satisfacción del cliente en la cultura organizacional en la empresa ECOSERM de Rancas, Pasco, 2022.

1.5. Justificación de la investigación

Es bien es cierto que la pandemia mundial nos obligó en la aceleración del uso de la tecnología para relacionarnos interna y externamente con nuestros clientes internos y externos respectivamente, eso no significa que el hecho de estar retornando paulatinamente a la presencialidad, dejemos de lado lo avanzado en

cuanto al uso de la cuestión tecnológica, más por el contrario se debe afianzar el modo de comerciar en forma digital, inclusive mejorar los procesos internos de la empresa con el uso de los programas, software, u otros aplicativos que nos ofrece la cuestión tecnológica.

Está demostrado en la gran mayoría de empresas en el mundo y en el país, que este aspecto tratado, significa facilidad en cuanto a tiempo y gastos, un beneficio para realizar transacciones a favor de nuestros clientes, y que ello en consecuencia, menores costos para la empresa y mayores ganancias. Esto puede traer como correlato, el afianzamiento o establecimiento de una cultura organizacional, acción que significaría diferenciarnos positivamente con nuestros competidores, inclusive posicionarnos como una empresa líder, a nivel de la región, lo que puede significar que los clientes potenciales nos miren con respeto, confíen en la Empresa, y nos cataloguen como ente serio y capaz de generar confianza en los servicios que se ofrecen.

Esperamos, que las conclusiones de nuestro trabajo de investigación, se conviertan en una expectativa importante, de tal manera los directivos y comuneros tomen a consideración el aporte, con la finalidad de generar desarrollo de la empresa en beneficio tanto de los clientes como de socios o inversionistas.

1.6. Limitaciones de la investigación

En el desarrollo de trabajos de investigación, por lo general nos enfrentamos a una serie de limitaciones, las más comunes, son las referidas al financiamiento, toda vez que representan un costo alto, que en muchas ocasiones se complican, por cuanto las autoras no contamos con los recursos necesarios, pero que sin embargo hacemos grandes esfuerzos por desarrollar la presente investigación. Otra de las limitaciones es lo referido a la bibliografía y acceso a las

bibliotecas especializadas para indagar los antecedentes del trabajo en cuestión, y finalmente es el apoyo que se requiere de la empresa materia del estudio, por diversas razones, tales como tiempo disponible, para recabar información, encuestar u otras similares. En conclusión, debemos de ponerle la actitud e interés para que aun las limitaciones tengamos que concluir lo iniciado.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

La realidad de las empresas por siempre en el Perú y en el mundo está centrada en que en un momento se constituyen y dan origen a su nacimiento, y lo que más desean es que perduren en el tiempo y no mueran, por tanto, requieren ser sostenibles con una visión estratégica y futurista y sobre todo enfrentando retos que exige los nuevos tiempos siempre en permanente proceso de cambios.

La pandemia mundial al que venimos enfrentando la población y las instituciones públicas y privadas, ha traído consigo la aceleración de la digitalización en sus servicios que ofertan, si bien es cierto que antes de esta situación pandémica ya muchas empresas habían entrado a la era de la digitalización, pero este proceso obligó la celeridad en muchas otras, de tal manera los especialistas afirman que, en este siglo XXI las empresas que pretendan ser sostenibles, requieren ser digitales, en consecuencia es preciso señalar que tanto las

empresas medianas y las Mypes, hagan el proceso de transformación digital, para enfrentar los escenarios emergentes y entrar en ese proceso de competitividad. En ese contexto detallamos algunos antecedentes al respecto.

Ledahawsky (2022) en su investigación denominada: Transformación digital y su impacto en el rendimiento laboral, trabajo realizado en el contexto de empresas españolas, manifiesta que utilizó diversos métodos de recolección, además manifiesta que su investigación es de carácter cualitativo basado en el método de inducción, con información recopilada, luego una de sus conclusiones importantes es que,

No cabe duda, la importancia que reviste el talento humano en las empresas, y si referimos esta afirmación en el contexto de una transformación digital, el personal constituye el principal motor de cambio, para esto, debe contar con las competencias y conocimientos necesarios que le permita potenciar el desarrollo organizacional. Conscientes de este hecho, muchas empresas españolas, a través del área de recursos humanos, están tomando iniciativas al respecto, ya que dicha transformación sugiere cambios de comportamiento y hábitos de trabajo que pueden incidir en el rendimiento laboral. En ese sentido, gran número de empresas españolas han invertido no solo en tecnología, sino también en la formación de su personal, rediseñando a su vez los modelos de gestión de desempeño en función a las nuevas exigencias tecnológicas existentes. (p. 30)

No esta demás hacer notar que el recurso humano en las empresas o cualquier institución pública o privada, juega un papel preponderante en el desarrollo de estos entes, pues este recurso gestionado adecuadamente y sobre todo con cultura organizacional y buen clima laboral puede conseguir las metas

previstas, contrariamente a ello, y por más que la empresa cuente con tecnología de última generación, será bastante complicado que se obtengan los resultados esperados, por tanto la empresa estará en la etapa de declive y posterior desaparición.

Romero (2022) en su investigación intitulada: La transformación digital y la gestión empresarial del sector petrolero, en la que utiliza una metodología mixta de enfoques cualitativo y cuantitativo, la modalidad de investigación es documental, con un tipo de investigación de carácter descriptivo, y correlacional, con una muestra de 356 empleados, y que luego entre sus principales conclusiones refiere que,

Los trabajadores están conscientes que para lograr incrementar la eficiencia y alcanzar los objetivos dentro de la organización, es indispensable ingresar en un proceso la transformación digital. En este sentido en los distintos departamentos de la empresa se están generando varios desarrollos tecnológicos para optimizar los procesos operativos, es importante mencionar que aún son proyectos independientes y que no forman parte de una estructura integral de transformación digital. (p.75)

Los resultados de sus conclusiones nos hacen notar que si bien es cierto que los colaboradores se dan cuenta que se hace impostergable ser parte de un proceso de transformación digital, y que indistintamente en algunos departamentos se cuenta con proyectos en el sentido correspondiente, es necesario puntualizar que sería mejor que se cuente con un proyecto integral que abarque a toda la empresa, para que los resultados de eficiencia y efectividad sean las mejores y con ello den un salto cualitativo para fortalecer su posicionamiento empresarial, y para ello es indispensable también un cambio en la cultura organizacional, y que la propuesta

de funcionamiento de un equipo de transformación digital, es una buena medida para lograrlo.

Mallqui (2022) en su trabajo de investigación: La transformación digital y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022, describe que en el desarrollo de su trabajo utilizó una metodología con un enfoque, con un tipo de investigación aplicada, siendo el nivel de investigación explicativo y el diseño no experimental, finalmente su población se determinó de 163 colaboradores. En sus conclusiones refiere que,

Existe una incidencia moderada de la Transformación Digital sobre el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Gerencia de Fiscalización de la Intendencia Lima.....Considerando los resultados obtenidos del análisis de las hipótesis, pude concluir que al ser los colaboradores el activo más importante de la organización tanto por sus conocimientos y experiencia, es importante brindarle las herramientas necesarias para que pueda desarrollar nuevas competencias y capacidades que le permitan maximizar su desempeño, y nuevos conocimientos que puedan ser transmitidos de forma eficiente a los nuevos activos que vayan sumándose a la organización y cumplir con su rol de servidores públicos para el desarrollo del país. (p. 45)

El recurso humano indudablemente es el activo más importante en cualquier organización, pues éste gestionado adecuadamente, suelen generar resultados positivos y exitosos en beneficio de las instituciones y empresas, en tal sentido es de suma importancia que la institución opte por una política importante de capacitación en torno a temas que incluyan la digitalización de sus procesos y procedimientos y que como consecuencia desarrollen nuevas capacidades y

adecuarse a la propuesta de modelos acorde a las necesidades de la institución y sobre todo de los usuarios y/o clientes.

Aguirre et al. (2021) en su investigación: Impacto de la transformación digital en el desempeño organizacional de empresas del sistema financiero. Trabajo en el cual utilizó el tipo de investigación explicativo, con un diseño de investigación no experimental de corte transversal, el tipo de investigación con un enfoque cuantitativo, y una muestra de 26 instituciones, en la cual alguna de sus conclusiones importantes señala que,

Existe una brecha que las organizaciones están intentando cubrir a través de la transformación digital. Esta brecha se refiere a que las empresas deberían apuntar a crear valor tanto para el negocio como para sus clientes, como se pudo analizar en los estudios empíricos se puede reforzar la relación positiva y directa tanto en la transformación digital y el desempeño organizacional. También cabe mencionar que las variables que se proponen como la Inclusión Financiera y el Acceso a Internet de la población, son variables que teóricamente podrían tener influencia en la relación principal de estudio; es por eso que se proponen las hipótesis específicas de manera tal, que pueda ser demostrado todo lo descrito en el trabajo de investigación. A través del estudio empírico, se concluye que la transformación digital se relaciona fuertemente con el desempeño organizacional, ya que se genera un cambio y mejora continua y a generar beneficios que la empresa desea estratégicamente. (p. 30)

Estas conclusiones inducen a explicar que efectivamente existe la necesidad de cerrar brechas en asuntos de la digitalización y ello se debe traducir en un proceso de transformación digital, y que sin duda tiene una doble importancia en

su repercusión, pues beneficia a la institución/empresa, como también al usuario/cliente, y que finalmente incidirá en el mejor desempeño institucional.

Camacuari y Chanco (2021) en su trabajo de investigación: La transformación digital y su relación con la cultura organizacional en las empresas en la actualidad. En ella utiliza un diseño de investigación exploratorio y una investigación cualitativa, en su trabajo utiliza métodos descriptivos a un primer grupo y a un segundo grupo métodos exploratorios. En sus importantes conclusiones sostienen que el,

Estudio tuvo como objetivo general explicar si existe relación entre la transformación digital y la cultura organizacional. Después de la revisión y el análisis de la información, se encontró que no hay un consenso sobre el enfoque de la transformación digital que se relacione mejor con la cultura. La razón es que las empresas pueden asumir la transformación centrada en la tecnología o la transformación digital integral centrada en toda la organización. Además, no existe un consenso entre los autores para determinar si esta relación, de acuerdo a sus conceptualizaciones y modelos, es positiva o es inversa. Algunos autores sostienen que, cuando la transformación digital se toma como un cambio integral que involucra a la estrategia del negocio, la relación que existe con la cultura es positiva. (p. 35)

Estas conclusiones nos hacen reflexionar que, para establecer o afianzar una cultura organizacional basada en un proceso de transformación digital, debe de ser integral, quiere decir que abarque a toda la organización, siendo así, la institución obtendrá una característica especial y de alguna manera diferencie de otras en torno a su cultura organizacional.

Delgadillo (2021) en su trabajo de investigación: Implicancia de la transformación digital en la gestión empresarial de la micro y pequeña empresa, sector restaurantes Arequipa 202, nos señala que la investigación es de tipo explicativa, asimismo el nivel es de carácter analítica y explicativa, el diseño utilizado corresponde al no experimental-transversal, el método es científico y una muestra de 136 Mypes. Luego en algunas de sus conclusiones precisa que,

En cuando a la determinación de la implicancia de la transformación digital en la Gestión empresarial de la Micro y Pequeña empresa en el sector restaurantes Arequipa 2021, el 72.06% de las empresas casi siempre, cuenta con suficientes recursos materiales, para la mejora de sus actividades, cuenta con sistemas de información con los que actualmente cuenta le proporcionan la información necesaria, considera que ha mejorado la productividad de su área desde que empezó el proceso de transformación digital, mientras el 20.59% a veces cuenta con suficientes recursos materiales, para la mejora de sus actividades. Encontrándose una implicancia de Spearman de 0,516 es decir, una implicancia positiva moderada. (p. 71)

Vale la pena señalar que probablemente estamos hablando de un proceso de digitalización en alguno de sus procedimientos en la gestión empresarial de las Mypes, y que probablemente se confunda con un proceso integral de transformación digital, por ello que la implicancia es positiva moderada, a ello hay que agregar que las Mypes al no contar con financiamiento necesario para a implementación de este proceso, se hace un poco lento y complicado.

2.2. Bases teóricas - científicas

2.2.1. Transformación Digital

Es el proceso mediante el cual una organización integra tecnología digital a todas las áreas empresariales. Este proceso cambia por completo la forma en que una organización ofrece valor a los clientes. Las empresas adoptan tecnologías digitales innovadoras para realizar cambios culturales y operativos que se adapten mejor a las necesidades cambiantes de los clientes. Algunos ejemplos de transformación digital son los siguientes:

- Las empresas crean soluciones digitales, como aplicaciones móviles o plataformas de comercio electrónico.
- Las empresas migran de la infraestructura de computación en las instalaciones a la computación en la nube.
- Las empresas adoptan sensores inteligentes para reducir los costos de operación.

a) Objetivo de la Transformación digital

El objetivo es insertar una empresa en el medio digital para potenciar sus actividades, elevar su productividad, generar mejores soluciones y dirigir su atención a la resolución de los problemas tecnológicos propios de la era digital que estamos viviendo. Esto únicamente es posible mediante la implementación de tecnologías digitales y de su integración en el núcleo de la empresa. Por lo tanto, dichas transformaciones inciden en la cultura de la compañía, el modo en que los trabajadores desempeñan sus funciones y, por supuesto, en la experiencia que puedes ofrecer a tus clientes.

b) **Importancia de la Transformación digital**

Proceso integral que conlleva importantes beneficios para los clientes y las empresas, y que consideramos las siguientes:

- **Optimiza estrategias de comercio digital.** - La forma en que los clientes interactúan con la tecnología ha evolucionado. Hoy en día los consumidores buscan satisfacer sus necesidades principalmente a través del comercio electrónico. Al llevar a cabo una transformación digital se pueden expandir mercados, llegar a nuevas audiencias y generar mayores ganancias. Este es el caso de muchas empresas que, en medio de la emergencia sanitaria, notaron que era más económico y seguro vender sus productos únicamente en línea, por lo que cerraron sus tiendas físicas y apostaron por el comercio electrónico como su canal de venta predilecto.
- **Llegar al Público ideal.** - Actualmente la mayoría de las personas dedican al menos un par de horas a navegar en la red y a consultar sus redes sociales. Podemos decir que la transformación digital es el medio por el cual las empresas podrían mejorar su marketing digital e incrementar la experiencia del cliente.
- **Enriquece relaciones con los clientes.** - Hoy en día ya no es necesario hacer complejas proyecciones y estudios para saber qué es lo que buscan los consumidores, pues las tecnologías digitales son capaces de evaluar el comportamiento de las audiencias, estimar su perfil de compra y generar respuestas automatizadas a partir del análisis de datos. Si integras las tecnologías y estrategias de minería de datos e inteligencia artificial en tu empresa, podrás conocer mejor a tus clientes y, en consecuencia, establecer relaciones comerciales más sólidas y exitosas.

- **Ofrece mayor competitividad.** - Ya que las tecnologías cambian constantemente, podemos esperar que las dinámicas comerciales sean completamente diferentes en las siguientes décadas. La transformación digital permite a las empresas adaptar sus modelos de negocio y la cultura organizacional a las nuevas tecnologías para tener una mayor ventaja competitiva.

c) **Características de la Transformación digital**

Implica la adopción de tecnologías digitales, con una perspectiva centrada en la mejora de la experiencia del cliente, la innovación continua, el análisis de datos, la colaboración, la agilidad organizativa y el enfoque estratégico, con el objetivo de mejorar la eficiencia y la competitividad de la organización en la era digital. Algunas de sus características son:

- **Integración.** - implica la adopción de tecnologías digitales en todas las áreas de la organización.
- **Innovación continua.** - fomenta la innovación constante en la organización.
- **Datos y análisis.** - se basa en la recopilación, el análisis y la utilización de datos para obtener conocimientos valiosos y mejorar la toma de decisiones estratégicas, bien sustentadas.
- **Colaboración y trabajo en red.** - promueve la colaboración y la comunicación fluida dentro de la organización y con socios externos, utilizando herramientas y plataformas digitales.
- **Agilidad y adaptabilidad.** - busca dotar a la organización de la capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios en el entorno empresarial,

aprovechando la tecnología para mejorar la agilidad y la capacidad de respuesta.

- **Enfoque en la eficiencia y productividad.** - busca mejorar la eficiencia de los procesos y la productividad de los empleados mediante la automatización de tareas, la eliminación de procesos obsoletos y la optimización de los flujos de trabajo.
- **Cambio cultural.** - es necesario un cambio cultural y organizativo, por lo que fomenta una mentalidad de innovación, colaboración y adaptabilidad en toda la organización.

d) **Ventajas de la Transformación Digital**

Es importante tener en cuenta que cada empresa es única y el proceso de transformación digital implicará acatar aspectos específicos para una organización. Aun así, llevar a cabo este proceso traerá diferentes ventajas para una compañía, por ejemplo:

- **Mejora de la eficiencia operativa.** - adoptar tecnologías digitales permite automatizar y agilizar los procesos internos y externos de la empresa, lo que conduce a una mayor eficiencia y ahorro de costos.
- **Mejora de la experiencia del cliente.** - permite personalizar y mejorar la interacción con los clientes, ofrecerles una experiencia más satisfactoria y adaptada a sus necesidades. Esto puede conducir a una mayor lealtad y retención de clientes.
- **Innovación y creación de nuevos modelos de negocio.** - se fomenta la innovación en la empresa, permitiendo la creación de nuevos productos, servicios y modelos de negocio que se ajusten a las demandas del mercado.

- **Acceso a nuevos mercados y oportunidades.** - facilita la expansión de la empresa a nuevos mercados geográficos y la identificación de oportunidades de negocio que antes no eran accesibles.
- **Toma de decisiones basada en datos.** - utilizar el análisis de datos y herramientas de inteligencia artificial te permite tomar decisiones empresariales más informadas y basadas en datos, lo que reduce la incertidumbre y aumenta las posibilidades de éxito.
- **Mayor colaboración y comunicación interna.** - se facilita y fomenta la colaboración y la comunicación entre equipos y departamentos dentro de la organización, lo que promueve la sinergia y el intercambio de conocimientos.
- **Incremento de la productividad.** - la automatización de tareas rutinarias y la simplificación de procesos liberan tiempo y recursos para que los empleados se enfoquen en actividades de mayor valor agregado, lo que aumenta la productividad.
- **Mejora de la seguridad y protección de datos.** - las tecnologías digitales ofrecen soluciones avanzadas de seguridad y protección de datos, lo que reduce los riesgos de ciberataques y garantiza la confidencialidad de la información empresarial.

e) Proceso de transformación digital

El proceso de transformación digital es un esfuerzo estratégico y continuo que implica la adopción e integración de tecnologías digitales en los diferentes departamentos de una empresa, con el fin de mejorar su rendimiento y capacidad de adaptación en la era digital. Llevarlo a cabo requiere de un plan

de transformación digital. Considera en tu proceso de transformación digital aspectos como:

- **Evalúa la situación actual.** - Es importante comprender la situación actual de la empresa en términos de tecnología, procesos, cultura organizativa y necesidades del mercado. Identifica las áreas que requieren mejoras, los procesos inconexos y los objetivos que se desean lograr.
- **Define una visión y una estrategia.** - Se debe establecer una visión clara de cómo la transformación digital puede impulsar el éxito y la ventaja competitiva de la empresa. También desarrollar una estrategia que alinee los objetivos comerciales con las iniciativas digitales.
- **Designa un liderazgo sólido.** - Hay que designar líderes y equipos responsables de impulsar la transformación digital en toda la organización. Estos líderes deben estar comprometidos con el proceso y tener la autoridad necesaria para tomar decisiones y ejecutar cambio.
- **Identifica y prioriza las iniciativas.** - Es un paso estratégico saber identificar las áreas de la empresa que se beneficiarán más de la adopción de tecnologías digitales, porque así se dará prioridad a las iniciativas en consecuencia. Esto puede incluir la automatización de procesos, la mejora de la experiencia del cliente, la implementación de análisis de datos, entre otros.
- **Implementa las tecnologías y soluciones.** - seleccionar e implementar las tecnologías y soluciones digitales más adecuadas para las necesidades de la empresa. Esto puede incluir la adopción de software empresarial, herramientas de análisis de datos, sistemas de gestión de relaciones con los clientes, entre otros.

- **Mide y evalúa el progreso.** - Hay que establecer indicadores clave de rendimiento (KPI) para medir el progreso de la transformación digital. También realizar evaluaciones regulares para identificar áreas de mejora y ajustar la estrategia según sea necesario.
- **Mantén un enfoque de adaptación y cambio.** - La transformación digital es un proceso continuo y en constante evolución. Es importante estar abierto al cambio y adaptarse rápidamente a medida que surgen nuevas tecnologías y tendencias.

2.2.2. Cultura Organizacional

Conjunto de hábitos y creencias de una empresa, que se llevan a cabo por medio de normas, valores y actitudes. O sea, tiene relación con cómo la empresa se posiciona y se diferencia en un mercado con mucha competencia. La cultura organizacional está relacionada con la atención al cliente, en cómo la empresa hace negocio y que trato brinda a sus colaboradores.

a) Elementos de la cultura organizacional

- **Normas.** - Las normas son las reglas y estándares establecidos que son aceptados o no. O sea, son los comportamientos que se esperan de los colaboradores de la compañía, así que, lo que no es bien aceptado puede tener castigos. Un ejemplo son empresas más tradicionales que no aceptan que sus empleados lleguen atrasados y los castigan, mientras startups, en general, aceptan el trabajo remoto.
- **Presuposición y Creencias.** - Estos elementos definen algo en que todos creen en la empresa. En general, se relacionan con el propósito de la compañía. Con el tiempo, estas creencias y presuposiciones se interiorizan por la gente de la organización.

- **Historias.** - Son, literalmente, las historias de la organización. O sea, puede ser la buena historia del fundador, eventos que pasaron y generaron buenas historias y todo lo que hace parte de la construcción de la empresa.
- **Tabús.** - Los tabús son los temas que se consideran polémicos en la compañía y la sociedad. O sea, son temas que no son muy bien vistos por la empresa, de manera que se evita hablar. En general, son temas como el preconcepto y la diversidad.
- **Héroes.** - Es la gente que representa bien la institución. O sea, es la gente que representa exactamente todos los elementos de la cultura organizacional: valores, normal, comunicación y todo. Puede ser un líder, empleado antiguo o alguien que tiene una trayectoria muy bonita en la empresa.
- **Valores.** - Están directamente relacionados con el propósito de la empresa y definen el estándar de comportamiento de la cultura. Ejemplos de valores son: innovación, transparencia, sustentabilidad etc. En general, quien los crea son los líderes y fundadores de la empresa e incluyen la filosofía y las normas.
- **Ritos, rituales y ceremonias.** - Son las acciones que la empresa tiene la tradición de hacer. Tienen el objetivo de mejorar el clima de organización, además de comprometer a los empleados. Pueden ser las fiestas, competencias, reconocimiento de colaboradores o lo que sea.

b) ¿Por qué una cultura organizacional fuerte?

Existen una serie de ventajas que tener una cultura organizacional generan a una empresa. A continuación, traemos un listado de algunas.

- **Imagen fuerte.** - Tener una cultura que valora los empleados y les ofrece buenas oportunidades fortalece la imagen de la empresa frente al mercado. O sea, construye una marca fuerte. De esa manera, la compañía no solamente tiene ayuda a la hora de adquirir los mejores empleados, sino que representa responsabilidad.
- **Incrementa la productividad.** - Un empleado que se siente motivado presenta índices de producción más elevados. A fin de cuentas, de acuerdo con una investigación, empleados felices producen hasta un 88% más. Así que, con una cultura organizacional fuerte, se tiene un nivel de compromiso más grande de los colaboradores.
- **Reducción de problemas.** - Con normas, valores y culturas muy bien definidos, la cultura organizacional ayuda en la reducción de conflictos, problemas y dificultades internas que pueden surgir. A fin de cuentas, todo lo que realmente es importante para la empresa queda claro.
- **Mejor gestión.** - Otra ventaja es la mejora de la gestión de equipo y un control más efectivo de los procesos internos de la empresa. Eso porque la cultura organizacional permite un acompañamiento más cercano de todo lo que sucede en la compañía.

c) **Tipos de culturas organizacionales**

Se conocen que existen 4 tipos distintos de culturas organizacionales.

- **Orientada al poder.** - En este tipo de cultura, la orientación es hacia el poder, así que acostumbran enfocar sus liderazgos en solamente una persona, que en general es el emprendedor o gerente. En general, en este tipo de cultura la orientación es totalmente voltada a resultados, lo que hace que tenga un clima de competencia.

- **Orientada a las personas.** - La cultura orientada a las personas tiene su enfoque en el personal de la empresa. Así que las compañías que tienen esta cultura organizacional valoran mucho el trabajo de la gente que hace parte del negocio. En este modelo, el empleado tiene el primer puesto, de manera que es el centro de la compañía.
- **Orientada a función.** - Este tipo de cultura se enfoca en tener profesionales con características específicas, para que ejecuten actividades que agreguen conocimiento. En general, este modelo de orientación, el enfoque está en lo que hay que hacer en el trabajo y lo hacen por medio de proyectos. Es común no haber niveles jerárquicos y la innovación y tecnología están muy presentes, así que, cada persona es responsable por lo que hace, no teniendo un jefe.
- **Orientada al trabajo.** - En este modelo los papeles en el trabajo son muy bien definidos, así que cada uno sabe bien cuál es su papel en la empresa. Sigue una estructura de personal en la base, en el medio y en el topo de la pirámide. Es muy común en organizaciones públicas.

d) **¿Cómo implementar la cultura organizacional en la empresa?**

Implementar una cultura organizacional en una empresa no es algo que tiene una receta de pastel, por ejemplo. Eso porque es algo que, en general, se hace de manera natural. Sin embargo, existen prácticas que traen buenos resultados.

- **Haga una evaluación.** - El primer paso rumbo a una organización cultural es hacer una evaluación general de la empresa. O sea, de cómo se desarrollan las actividades. Esto porque si ya hay una cultura para esto, entonces, debes integrarte a la cultura organizacional.

- **Define los norteadores.** - Es decir, es necesario definir bien cuáles son los pilares de organización: la misión, visión y valores que forman parte de las estrategias de la empresa. A fin de cuentas, estos son los indicadores por los cuales la empresa se va a fundar en toda su existencia para tomar decisiones.
- **Define los objetivos.** - Es importante tratar de delinear cuales son los objetivos de la empresa al implementar la cultura organizacional. Y, además de eso, es importante alinear estos objetivos junto a los empleados, desde el primer momento en que pasan a hacer parte de la empresa. Eso para que todos caminen rumbo hacia el mismo objetivo.
- **Establezca reglas.** - Es importante establecer reglas y dejarlas muy claras a todos. Y eso puede ser sobre todo: el dress code de los empleados, cuáles son los horarios de trabajo — si los tiene establecidos, o se son libres, desde que el trabajo esté hecho — si es necesario estar en la oficina, o se es posible el home office o trabajo remoto y todo.
- **Disemine la cultura organizacional.** - Con los principales puntos aclarados, ya tienes una estructura de la cultura organizacional de tu empresa. Así que, entonces, ha llegado la hora de ponerla en práctica. Por lo tanto, es importante empezar a diseminar por la empresa y lo puede hacer por medio de documentos, o cómo crees que es el mejor.
- **Promover acciones que compromete el equipo.** - Bueno, después de implantar la cultura organizacional, es importante hacer que los empleados sean embajadores de la marca. Así que es muy importante promover acciones que acerque el equipo y los comprometa.

e) **¿Como identificar una cultura organizacional tóxica?**

Es importante decir que no es siempre que la cultura organizacional vaya ser algo bueno. Hay veces que las empresas tienen una cultura organizacional, pero son tóxicas. Sin embargo, ¿cómo reconocer si la cultura organizacional de mi empresa es tóxica o no?

- **Chismes malintencionados.** - Los chismes son alertas rojas para una cultura tóxica. Eso porque, por veces, representan que no hay un acercamiento por parte de los empleados. Y la cultura que aleja a los empleados no es buena.
- **Desmotivación.** - Una buena cultura organizacional debe tratar de motivar a sus colaboradores. Si eso no pasa, entonces la cultura puede estar siendo tóxica. Por lo tanto, es importante tratar de poner atención en este punto.
- **Turnover.** - Si el índice de turnover de la empresa es alto, es necesario observar bien de cerca lo que está pasando. Eso porque no necesariamente un turnover alto significa una cultura tóxica, pero por algún motivo la gente no está aguantando trabajar para usted y debes investigar el por qué.

2.3. Definición de términos básicos

Big Data

Es el conjunto de datos cuyo volumen, variabilidad y velocidad de crecimiento dificultan su captura y análisis, por lo cual se generan una serie de técnicas de tratamiento de grandes volúmenes de datos con el objetivo de extraer información de valor para su análisis y apoyo a la toma de decisiones estratégicas.

Machine Learning

Es un método analítico que le permite a un sistema aprender a descubrir patrones, tendencias y relación en los datos, de forma automatizada y sin ningún

tipo de intervención. El sistema de machine learning necesita contar con un volumen de datos de relevancia para poder suministrar respuestas válidas.

ERP

Software Enterprise Resource Planing - Sistema de planificación de recursos empresariales. Este sistema permite disminuir las tareas manuales, optimizar tiempos y aumentar la productividad de los empleados, además de integrar las áreas de las compañías, para trabajar con mayor sinergia.

Transformación digital

Estamos hablando de la reinención de una organización, una adaptación a una nueva cultura y modelo de trabajo, partiendo del uso de la tecnología como principal apoyo para la ejecución de nuestras labores diarias.

Experiencia de usuario

Tu plan de transformación digital debe poner el foco en la experiencia de usuario, es decir, en el conjunto de elementos con los que el usuario interactúa con tu web que dan lugar a una percepción positiva o negativa. En la experiencia de usuario influyen aspectos que has de cuidar como el diseño web y otros ajenos como el factor emocional del usuario.

Cultura Organizacional

Compendio de valores, reglas, procedimientos y principios que comparten todos los integrantes de una organización

Comportamientos

son los actos cotidianos observables y medibles, que realizamos de manera frecuente. En una organización, el conjunto de comportamientos refleja la cultura de la organización

Habilidades

Son las destrezas que podemos adquirir con nuevo conocimiento, entrenamiento y/o aprendizaje. El enfoque más prometedor para adquirir nuevas habilidades en las organizaciones es el modelo HÍBRIDO, es decir donde se combina el modelo tradicional y el digital, mezclando la flexibilidad de la formación en línea con los laboratorios de aprendizajes y puesta en práctica de las nuevas habilidades adquiridas.

Métricas

características cuantitativas o cualitativas, que debemos medir en función de la Cultura que queremos vivir en la organización. Medir lo que importa.

Valores

Creencias duraderas acerca de que ciertas conductas o consecuencias específicas sean preferibles sobre otras, ya sea personal o socialmente (Chiavenato, 2004)

Símbolo

Algo que representa otra cosa. En cierto sentido, las ceremonias, historias, refranes y ritos son símbolos, puesto que reflejan los valores más profundos de una organización (Dávila, 2000)

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La transformación digital incide en la cultura organizacional en la empresa ECOSERM de Rancas, Pasco, 2022

2.4.2. Hipótesis específicas

- a) Las competencias digitales tienen una relación significativa con la cultura organizacional en la empresa ECOSERM de Rancas, Pasco, 2022
- b) La agilidad al cambio ejerce una influencia en la cultura organizacional en la empresa ECOSERM de Rancas, Pasco, 2022
- c) La satisfacción del cliente genera una repercusión significativa en la cultura organizacional en la empresa ECOSERM Rancas, Pasco, 2022

2.5. Identificación de variables

2.5.1. Variable Independiente

Transformación Digital

2.5.2. Variable Dependiente

Cultura Organizacional

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Variable	Concepto	Indicadores
Transformación digital	Incorporación de tecnologías digitales en todos sus operaciones y procesos generando competitividad y mejor servicio a sus clientes.	Experiencia del usuario Madurez digital Comportamiento del cliente
Cultura Organizacional	Conjunto de creencias, valores y prácticas compartidas que permite a un grupo de personas enfocar todas sus actividades hacia una misma meta.	Liderazgo Valores Clima organizacional

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

En relación a la presente investigación, la problemática establecida y objetivos propuestos, ésta se considera de carácter básico, por cuanto se pretende incrementar solución de problemas suscitados y no tener una utilidad práctica a corto plazo.

3.2. Nivel de investigación

Es de carácter descriptivo – correlacional, con la intención y el interés de estudiar analizar y conocer la relación entre las variables.

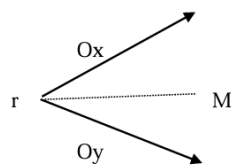
3.3. Método de investigación

El método empleado es cuantitativo o método tradicional por lo que se busca medir las peculiaridades de los fenómenos sociales, que deviene de un marco conceptual adecuada a la problemática estudiada, una serie de premisas que propongan acciones de relación entre las variables estudiadas de forma deductiva. (Bernal, 2010).

Aplicaría también el método es deductivo pues se emplea una estrategia de razonamiento para deducir conclusiones lógicas a partir de una serie de premisas o principios.

3.4. Diseño de la investigación

El diseño es no experimental, por lo que no se ha manipulado las variables, teniendo como objetivo describir la relación de las variables en un momento determinado



Donde:

M = Muestra de la investigación

Ox= Variable: Transformación digital

Oy= Variable: Cultura organizacional

r = Posible relación entre las variables estudiadas

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

La población está constituida por el total de colaboradores (351) que laboran en la empresa ECOSERM Rancas, Pasco, 2022.

3.5.2. Muestra

El cálculo de la muestra se establece a partir de los resultados de la siguiente fórmula:

$$n_0 = \frac{N Z^2 P \cdot Q}{(N-1) E^2 + P \cdot Q Z^2}$$

$n = ?$ (Tamaño de la muestra)

$N = 351$ (Tamaño de la población)

$Z = 1.96$ (Nivel de confianza)

$P = 0.5$ (Variabilidad positiva)

$Q = 0.5$ (Variabilidad negativa)

$E = 5\%$ (Margen de error)

$$n_0 = \frac{351(1.96)^2 0.5 0.5}{(351-1) (0.05)^2 + (0.5) (0.5) (1.96)^2} = \frac{166.1492}{1.3904} =$$

Entonces $n_0 =$ La muestra es 185 trabajadores.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Instrumentos

Las principales técnicas utilizadas fueron:

- Cuestionarios
- Guía de análisis documental

3.6.2. Técnicas de recolección de datos

Los instrumentos utilizados fueron:

- Encuestas
- Análisis documental

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

Para hallar la confiabilidad de datos utilizados del presente estudio de investigación, realizado en el objeto de estudio, se obtuvo luego de aplicar el cuestionario, procesados como prueba piloto de lo que se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,898, resultado de confiabilidad que indica que es adecuado y favorable para aplicar el instrumento de investigación.

Confiabilidad Alfa de Cronbach	
Alfa de Cron Bach	N° de elementos
0,898	21

Fuente: resultados de la investigación

3.7.1. Validez y confiabilidad del instrumento

a) Validez:

Con la validez se determina la revisión de la presentación del contenido, el contraste de los indicadores con los ítems que miden las variables correspondientes. Se estima la validez como un hecho de que una prueba sea de tal manera concebida, elaborada y aplicada y que mida lo que se propone medir. Mendoza, Morales (2013).

Frente a lo anterior se realizó un juicio de expertos, los mismos que tuvieron la oportunidad de hacer las debidas correcciones “en cuanto al contenido, pertinencia, ambigüedad, redacción y otros aspectos que consideraron necesarios realizar mejoras. Al cumplirse este procedimiento, las observaciones y sugerencias de los expertos, permitieron el rediseño del instrumento de medición, para luego someterlo a la confiabilidad”.

b) Confiabilidad del Instrumento:

La confiabilidad es la cualidad o propiedad de un instrumento de medición, que al aplicarse una o más veces a la misma persona o grupo de personas en diferentes periodos de tiempo, nos permite obtener los mismos resultados. Mendoza y Morales (2013).

En la investigación se utilizó el coeficiente Alpha de Cronbach, para describir las estimaciones de confiabilidad basadas en la correlación

promedio entre reactivos dentro de una prueba. Hernández, Fernández y Baptista (2010), señalan:

Que un coeficiente de confiabilidad será más significativo mientras más se acerque el coeficiente a uno (1), lo cual significará un menor error de medición. La medición va de 0 a 1, tal como se muestra a continuación: De 0,00 a 0,19 representa un nivel de confiabilidad muy débil; de 0,20 a 0,39 débil; de 0,40 a 0,59 tiene un nivel moderado; por su parte, de 0,60 a 0,79 es fuerte; y, finalmente, de 0,80 a 1,00 significa un grado de confiabilidad muy fuerte.

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válidos	21	100,0
Excluido ^a	0,0	
Total	21	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

Estadístico de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,898	21

La técnica y procesamiento de datos es resultado de la utilización del programa SPSS 22, y se representan a través de resultados, tablas y gráficos, para luego se interpretaron en relación al problema de investigación.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La técnica y procesamiento de datos es resultado de la utilización del programa SPSS 22, y se representan a través de resultados, tablas y gráficos, para luego se interpretaron en relación al problema de investigación.

3.9. Tratamiento estadístico

Luego de haber aplicado el cuestionario, recolección de datos y el procesamiento correspondiente, se trabajó mediante la estadística y probabilística.

3.10. Orientación ética

Declaramos que el trabajo de investigación propuesto es de carácter auténtico.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo.

El trabajo de campo fue realizado, encuestando de manera directa a los trabajadores de la empresa ECOSERM de Rancas.

Así mismo se tomó los datos y fueron procesados con el software, SPSS 25, considerando tres etapas, una representación de tablas de frecuencias por cada una de las preguntas, y también se utilizó sus respectivas representaciones y finalmente aplicamos una prueba de Hipótesis utilizando el chi cuadrado.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

Variable transformación digital

- a) **¿La empresa cuenta con Sistemas inteligentes para reducir el consumo energético?**

Cuadro N° 01: La empresa cuenta con Sistemas inteligentes para reducir el consumo energético?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	24	13.0
	Casi siempre	27	14.6
	A veces	31	16.8
	Casi nunca	48	25.9
	Nunca	55	29.7
	Total	185	100.0

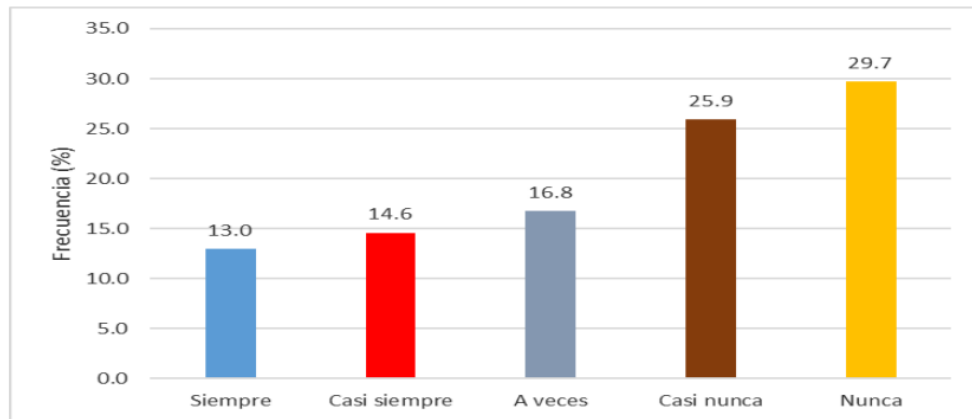
Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con la finalidad de conocer si la empresa cuenta con Sistemas inteligentes para reducir el consumo energético; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

- Un 13,0% de la muestra encuestada opinan que siempre la empresa cuenta con Sistemas inteligentes para reducir el consumo energético
- Un 14,6% de la muestra encuestada opinan que casi siempre la empresa cuenta con Sistemas inteligentes para reducir el consumo energético
- Un 16,8% de la muestra encuestada opinan que a veces la empresa cuenta con Sistemas inteligentes para reducir el consumo energético.
- Un 25,9% de la muestra encuestada opinan que casi nunca la empresa cuenta con Sistemas inteligentes para reducir el consumo energético
- Un 29,7% de la muestra encuestada opinan que nunca la empresa cuenta con Sistemas inteligentes para reducir el consumo energético

Gráfico N° 01: La empresa cuenta con Sistemas inteligentes para reducir el consumo energético



Fuente: Propia

b) ¿La empresa cuenta con Sistemas inteligentes para reducir el consumo energético?

Cuadro N° 02: La empresa cuenta con Sistemas inteligentes para generación de energías alternativas dentro del campus

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	12	6.5
	Casi siempre	22	11.9
	A veces	29	15.7
	Casi nunca	56	30.3
	Nunca	66	35.7
	Total	185	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado

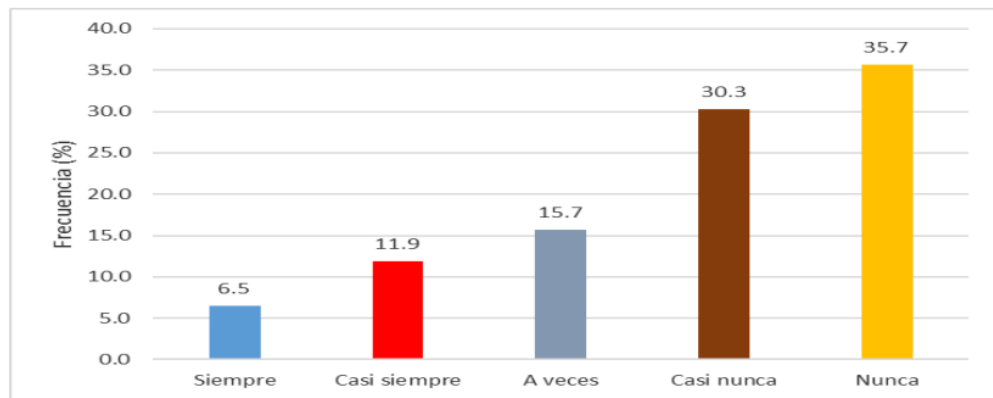
Interpretación:

Con la finalidad de conocer si la empresa cuenta con Sistemas inteligentes para generación de energías alternativas dentro del campus; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

- Un 6,5% de la muestra encuestada opinan estar siempre la empresa cuenta con Sistemas inteligentes para generación de energías alternativas dentro del campus.

- Un 11,9% de la muestra encuestada opinan estar casi siempre la empresa cuenta con Sistemas inteligentes para generación de energías alternativas dentro del campus.
- Un 15,7% de la muestra encuestada opinan ser a veces la empresa cuenta con Sistemas inteligentes para generación de energías alternativas dentro del campus.
- Un 30,3% de la muestra encuestada opinan estar casi nunca la empresa cuenta con Sistemas inteligentes para generación de energías alternativas dentro del campus.
- Un 35,7% de la muestra encuestada opinan estar nunca la empresa cuenta con Sistemas inteligentes para generación de energías alternativas dentro del campus.

Gráfico N° 02: La empresa cuenta con Sistemas inteligentes para generación de energías alternativas dentro del campus



Fuente: Propia

c) **¿La empresa cuenta con conexiones a Internet?**

Cuadro N° 03: La empresa cuenta con conexiones a Internet

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	110	59.5
	Casi siempre	60	32.4
	A veces	4	2.2
	Casi nunca	5	2.7
	Nunca	6	3.2
	Total	185	100.0

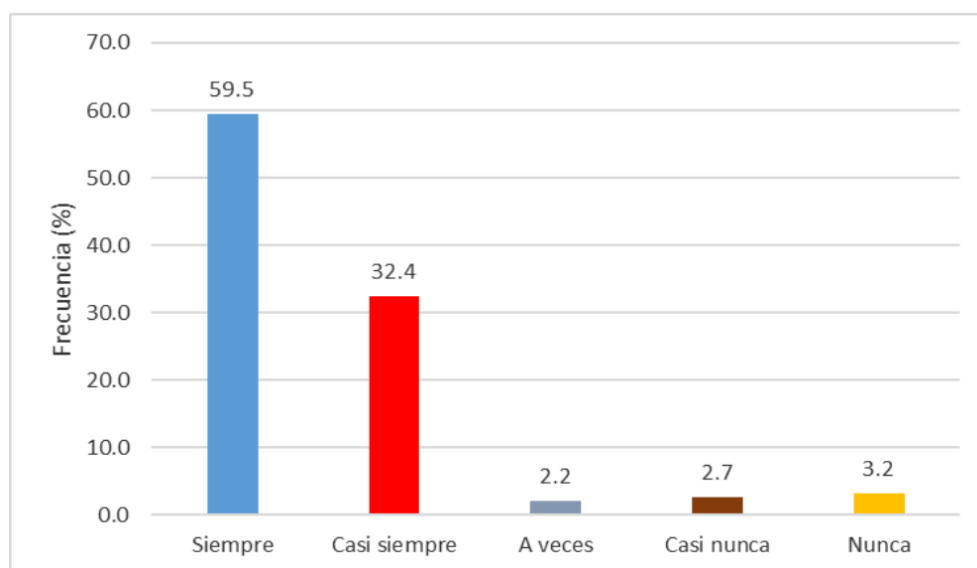
Fuente: Resultado del cuestionario aplicado

Interpretación:

Con la finalidad de conocer si la empresa cuenta con conexiones a Internet; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

- Un 59,5% de la muestra encuestada opinan que siempre la empresa cuenta con conexiones a Internet.
- Un 32,4% de la muestra encuestada opinan que casi siempre la empresa cuenta con conexiones a Internet.
- Un 2,2% de la muestra encuestada opinan que veces la empresa cuenta con conexiones a Internet.
- Un 2,7% de la muestra encuestada opinan que casi nunca la empresa cuenta con conexiones a Internet. 5. Un 3,2% de la muestra encuestada opinan que nunca la empresa cuenta con conexiones a Internet.

Gráfico N° 03: La empresa cuenta con conexiones a Internet



Fuente: Propia

d) ¿La empresa cuenta con redes de fibra óptica e inalámbrica?

Cuadro N° 04: La empresa cuenta con redes de fibra óptica e inalámbrica

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	12	6.5
	Casi siempre	15	8.1
	A veces	44	23.8
	Casi nunca	55	29.7
	Nunca	59	31.9
	Total		185

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado

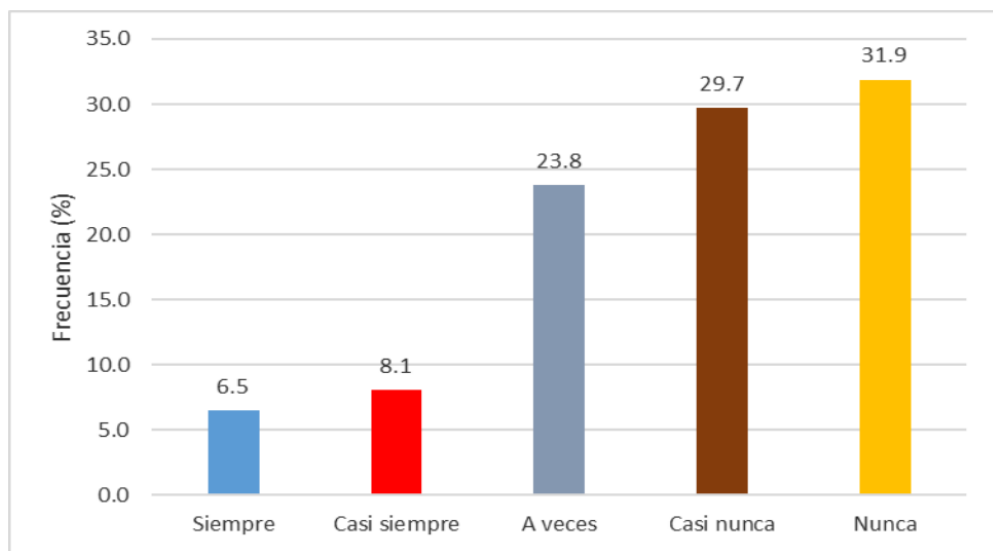
Interpretación:

Con la finalidad de conocer si la empresa cuenta con redes de fibra óptica e inalámbrica; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

- Un 6,5% de la muestra encuestada opinan que siempre la empresa cuenta con redes de fibra óptica e inalámbrica
- Un 8,1% de la muestra encuestada opinan que casi siempre la empresa cuenta con redes de fibra óptica e inalámbrica

- Un 23,8% de la muestra encuestada opinan que veces la empresa cuenta con redes de fibra óptica e inalámbrica.
- Un 29,7% de la muestra encuestada opinan que casi nunca la empresa cuenta con redes de fibra óptica e inalámbrica.
- Un 31,9% de la muestra encuestada opinan que nunca la empresa cuenta con redes de fibra óptica e inalámbrica.

Gráfico N° 04: La empresa cuenta con redes de fibra óptica e inalámbrica



Fuente: Propia

- e) **¿La empresa cuenta con tecnologías digitales emergentes en la automatización de los procesos de gestión?**

Cuadro N° 05: La empresa cuenta con tecnologías digitales emergentes en la automatización de los procesos de gestión

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	15	8.1
	Casi siempre	20	10.8
	A veces	51	27.6
	Casi nunca	44	23.8
	Nunca	55	29.7
	Total	185	100.0

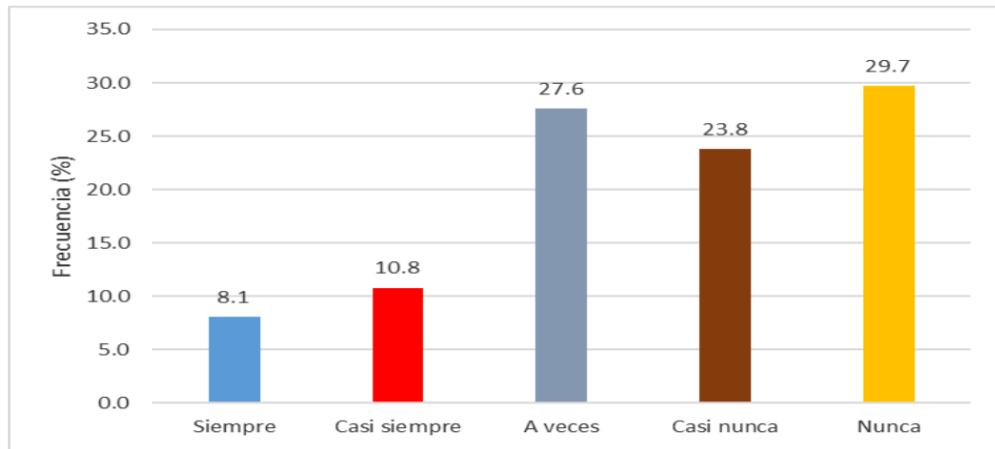
Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con la finalidad de conocer si la empresa cuenta con tecnologías digitales emergentes en la automatización de los procesos de gestión; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

- Un 8,1% de la muestra encuestada opinan que siempre la empresa cuenta con tecnologías digitales emergentes en la automatización de los procesos de gestión.
- Un 10,8% de la muestra encuestada opinan que casi siempre la empresa cuenta con tecnologías digitales emergentes en la automatización de los procesos de gestión
- Un 27,6% de la muestra encuestada opinan que veces la empresa cuenta con tecnologías digitales emergentes en la automatización de los procesos de gestión
- Un 23,8% de la muestra encuestada opinan que casi nunca la empresa cuenta con tecnologías digitales emergentes en la automatización de los procesos de gestión
- Un 29,7% de la muestra encuestada opinan que nunca la empresa cuenta con tecnologías digitales emergentes en la automatización de los procesos de gestión.

Gráfico N° 05: ¿La empresa cuenta con tecnologías digitales emergentes en la automatización de los procesos de gestión?



Fuente: Propia

f) ¿La empresa cuenta con sistemas de comunicación unificados?

Cuadro N° 06: La empresa cuenta con sistemas de comunicación unificados

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	50	27.0
	Casi siempre	43	23.2
	A veces	45	24.3
	Casi nunca	28	15.1
	Nunca	19	10.3
	Total	185	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado

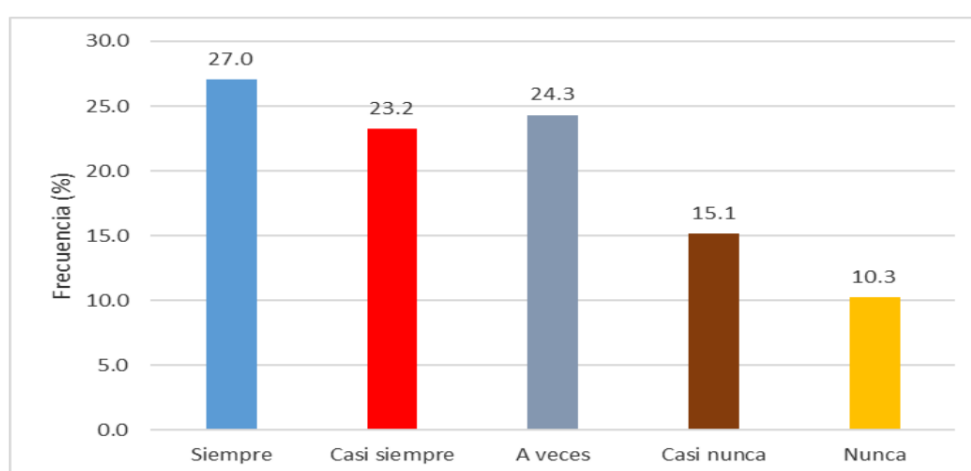
Interpretación:

Con la finalidad de conocer si la empresa cuenta con sistemas de comunicación unificados; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

- Un 27,0% de la muestra encuestada opinan que siempre la empresa cuenta con sistemas de comunicación unificados
- Un 23,2% de la muestra encuestada opinan que casi siempre la empresa cuenta con sistemas de comunicación unificados

- Un 24,3% de la muestra encuestada opinan que veces la empresa cuenta con sistemas de comunicación unificados
- Un 15,1% de la muestra encuestada opinan que casi nunca la empresa cuenta con sistemas de comunicación unificados
- Un 10,3% de la muestra encuestada opinan que nunca la empresa cuenta con sistemas de comunicación unificados

Gráfico N° 06: La empresa cuenta con sistemas de comunicación unificados



Fuente: Propia

- g) **¿La empresa cuenta con forma en la que la tendencia a la digitalización está cambiando a los distintos grupos miembros de la comunidad?**

Cuadro N° 07: La empresa cuenta con forma en la que la tendencia a la digitalización está cambiando a los distintos grupos miembros de la comunidad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	55	29.7
	Casi siempre	48	25.9
	A veces	44	23.8
	Casi nunca	23	12.4
	Nunca	15	8.1
	Total	185	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

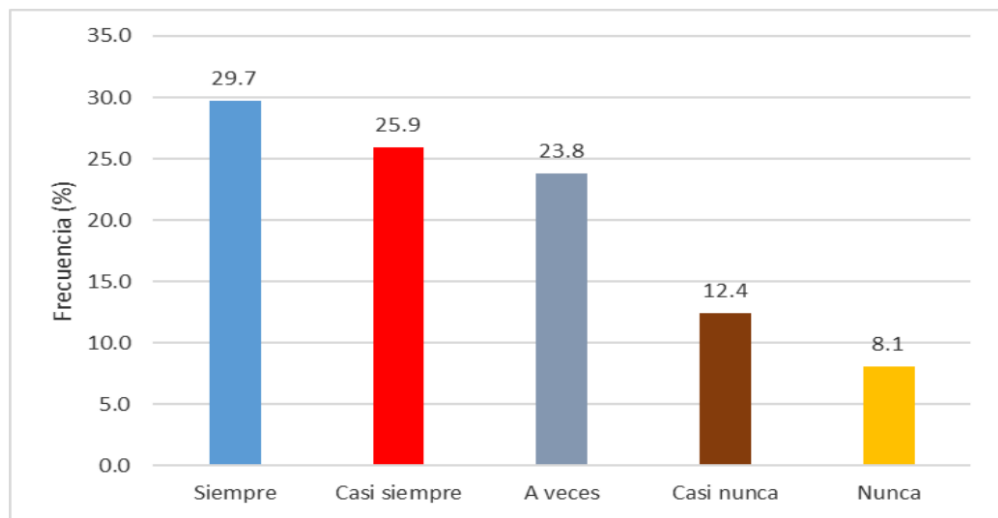
Interpretación:

Con la finalidad de conocer si la empresa cuenta con forma en la que la tendencia a la digitalización está cambiando a los distintos grupos miembros de la comunidad; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

- Un 29,7% de la muestra encuestada opinan que siempre la empresa cuenta con forma en la que la tendencia a la digitalización está cambiando a los distintos grupos miembros de la comunidad
- Un 25,9% de la muestra encuestada opinan que casi siempre la empresa cuenta con forma en la que la tendencia a la digitalización está cambiando a los distintos grupos miembros de la comunidad
- Un 23,8% de la muestra encuestada opinan que veces la empresa cuenta con forma en la que la tendencia a la digitalización está cambiando a los distintos grupos miembros de la comunidad
- Un 12,4% de la muestra encuestada opinan que casi nunca la empresa tiene una tendencia a la digitalización n los grupos miembros de la comunidad.
- Un 12,4% de la muestra encuestada opinan que casi nunca la empresa cuenta con forma en la que la tendencia a la digitalización está cambiando a los distintos grupos miembros de la comunidad
- Un 12,4% de la muestra encuestada opinan que casi nunca la empresa cuenta con forma en la que la tendencia a la digitalización está cambiando a los distintos grupos miembros de la comunidad

- Un 8,1% de la muestra encuestada opinan que nunca la empresa cuenta con forma en la que la tendencia a la digitalización está cambiando a los distintos grupos miembros de la comunidad

Gráfico N° 07: La empresa cuenta con forma en la que la tendencia a la digitalización está cambiando a los distintos grupos miembros de la comunidad.



Fuente: Propia

h) ¿La empresa cuenta con Open Data – Movimiento hacia los datos abiertos?

Cuadro N° 08: La empresa cuenta con Open Data – Movimiento hacia los datos abiertos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	25	13.5
	Casi siempre	15	8.1
	A veces	48	25.9
	Casi nunca	56	30.3
	Nunca	41	22.2
	Total	185	100.0

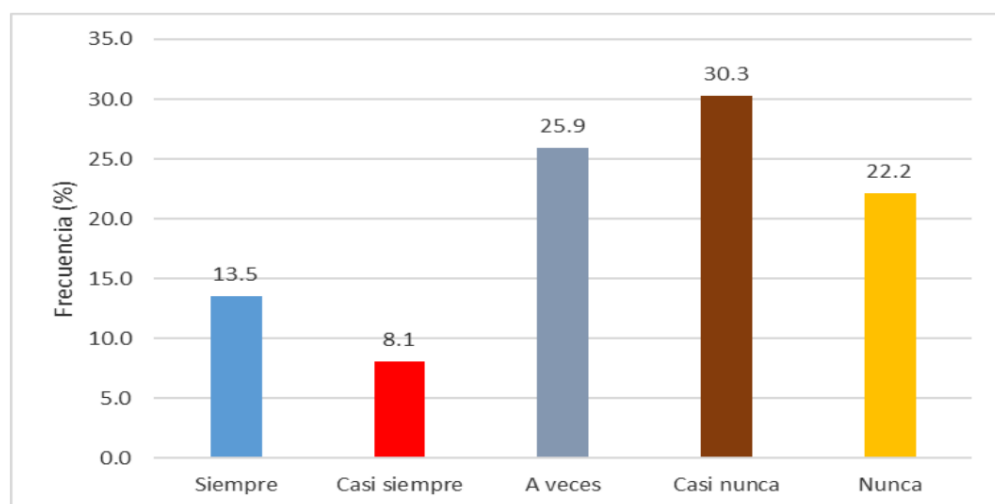
Fuente: Resultado del cuestionario aplicado

Interpretación:

Con la finalidad de conocer si la empresa cuenta con Open Data – Movimiento hacia los datos abiertos; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

- Un 13,5% de la muestra encuestada opinan que siempre la empresa cuenta con Open Data – Movimiento hacia los datos abiertos
- Un 8,1% de la muestra encuestada opinan que casi siempre la empresa cuenta con Open Data – Movimiento hacia los datos abiertos
- Un 25,9% de la muestra encuestada opinan que a veces la empresa cuenta con Open Data – Movimiento hacia los datos abiertos
- Un 30,3% de la muestra encuestada opinan que casi nunca la empresa cuenta con Open Data – Movimiento hacia los datos abiertos
- Un 22,2% de la muestra encuestada opinan que nunca la empresa cuenta con Open Data – Movimiento hacia los datos abiertos

Gráfico N° 08: La empresa cuenta con Open Data – Movimiento hacia los datos abiertos



Fuente propia

i) **¿La empresa aplica la tecnología e-learning: síncronas y asíncronas?**

Cuadro N° 09: La empresa aplica la tecnología e-learning: síncronas y asíncronas.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	25	13.5
	Casi siempre	15	8.1
	A veces	48	25.9
	Casi nunca	56	30.3
	Nunca	41	22.2
	Total		185

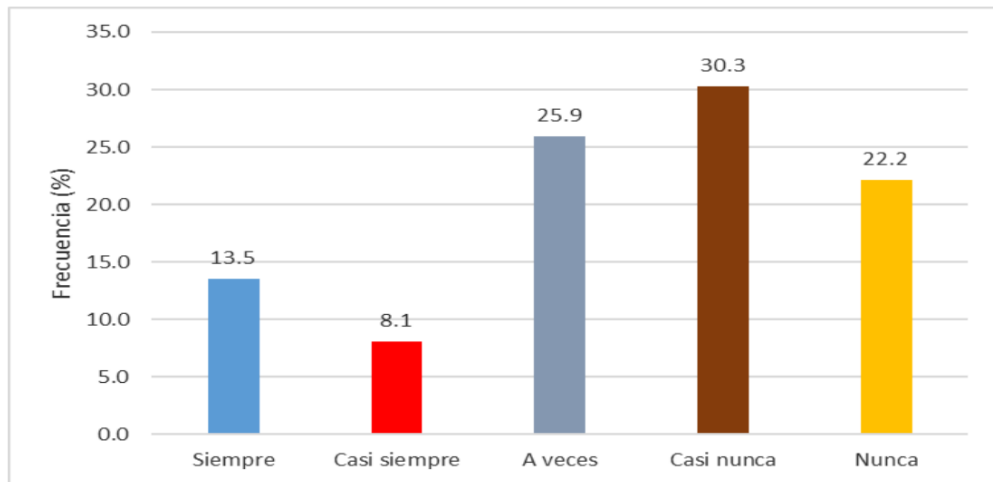
Fuente: Resultado del cuestionario aplicado

Interpretación:

Con la finalidad de conocer si la empresa aplica la tecnología e-learning: síncronas y asíncronas; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

- Un 13,5% de la muestra encuestada opinan que siempre si la empresa aplica la tecnología e-learning: síncronas y asíncronas
- Un 8,1% de la muestra encuestada opinan que casi siempre si la empresa aplica la tecnología e-learning: síncronas y asíncronas
- Un 25,9% de la muestra encuestada opinan que a veces si la empresa aplica la tecnología e-learning: síncronas y asíncronas
- Un 30,3% de la muestra encuestada opinan que casi nunca si la empresa aplica la tecnología e-learning: síncronas y asíncronas
- Un 22,2% de la muestra encuestada opinan que nunca si la empresa aplica la tecnología e-learning: síncronas y asíncronas.

Gráfico N° 09: La empresa aplica la tecnología e-learning: síncronas y asíncronas.



Fuente propia

j) ¿La empresa cuenta con campañas de marketing digital?

Cuadro N° 10: La empresa cuenta con campañas de marketing digital

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	44	23.8
	Casi siempre	41	22.2
	A veces	35	18.9
	Casi nunca	33	17.8
	Nunca	32	17.3
	Total	185	100.0

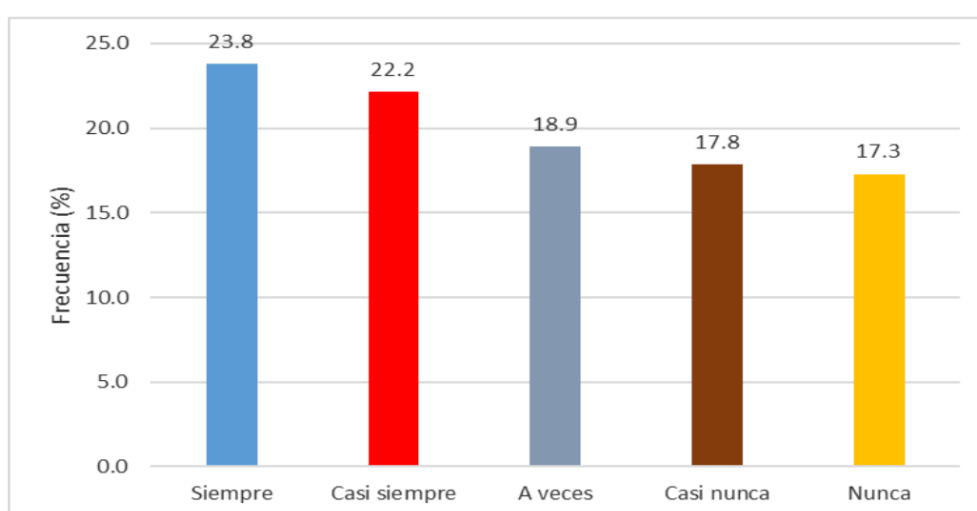
Interpretación:

Con la finalidad de conocer si la empresa cuenta con campañas de marketing digital; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

- Un 23,8% de la muestra encuestada opinan que siempre si la empresa cuenta con campañas de marketing digital
- Un 22,2% de la muestra encuestada opinan que casi siempre si la empresa cuenta con campañas de marketing digital

- Un 18,9% de la muestra encuestada opinan que a veces si la empresa cuenta con campañas de marketing digital
- Un 17,8% de la muestra encuestada opinan que casi nunca si la empresa cuenta con campañas de marketing digital
- Un 17,3% de la muestra encuestada opinan que nunca si la empresa cuenta con campañas de marketing digital

Gráfico N° 10: La empresa cuenta con campañas de marketing digital



Fuente propia

k) ¿La empresa cuenta con uso de redes sociales?

Cuadro N° 11: La empresa cuenta con uso de redes sociales

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	77	41.6
	Casi siempre	75	40.5
	A veces	17	9.2
	Casi nunca	9	4.9
	Nunca	7	3.8
	Total	185	100.0

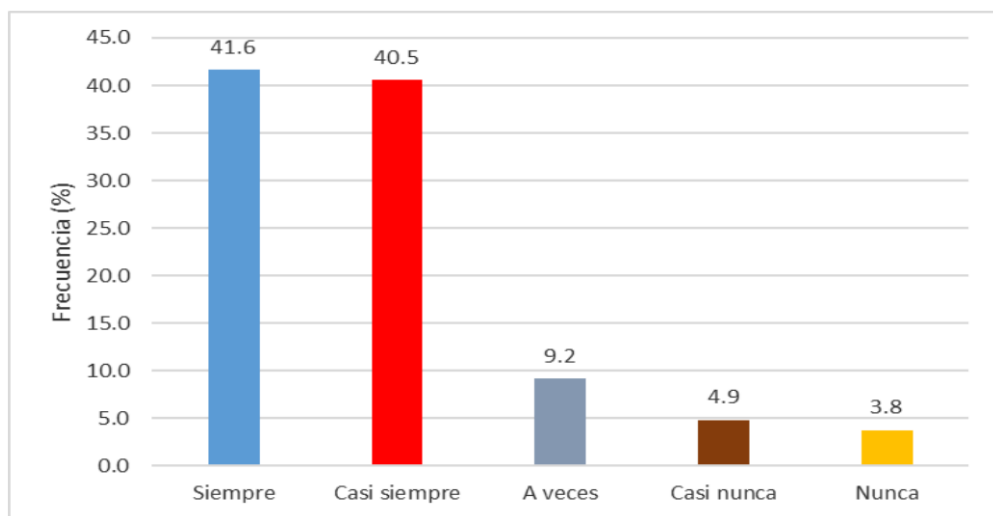
Fuente: Resultado del cuestionario aplicado

Interpretación:

Con la finalidad de conocer si la empresa cuenta con uso de redes sociales; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

- Un 41,6% de la muestra encuestada opinan que siempre la empresa cuenta con uso de redes sociales
- Un 40,5% de la muestra encuestada opinan que casi siempre la empresa cuenta con uso de redes sociales
- Un 9,2% de la muestra encuestada opinan que a veces la empresa cuenta con uso de redes sociales
- Un 4,9% de la muestra encuestada opinan que casi nunca la empresa cuenta con uso de redes sociales
- Un 3,8% de la muestra encuestada opinan que nunca la empresa cuenta con uso de redes sociales

Gráfico N° 11: La empresa cuenta con uso de redes sociales



Fuente propia

- 1) **¿La empresa usa tecnologías digitales para la relación con sus trabajadores?**

Cuadro N° 12: La empresa usa tecnologías digitales para la relación con sus trabajadores

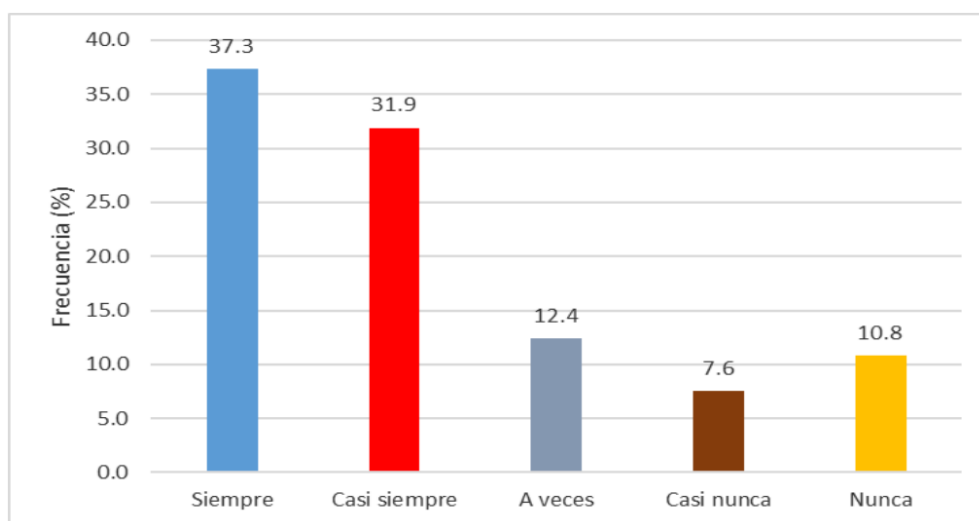
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	69	37.3
	Casi siempre	59	31.9
	A veces	23	12.4
	Casi nunca	14	7.6
	Nunca	20	10.8
	Total	185	100.0

Interpretación:

Con la finalidad de conocer si la empresa usa tecnologías digitales para la relación con sus trabajadores; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

- Un 37,3% de la muestra encuestada opinan que siempre la empresa usa tecnologías digitales para la relación con sus trabajadores
- Un 31,9% de la muestra encuestada opinan que casi siempre la empresa usa tecnologías digitales para la relación con sus trabajadores
- Un 12,4% de la muestra encuestada opinan que a veces la empresa usa tecnologías digitales para la relación con sus trabajadores
- Un 7,6% de la muestra encuestada opinan que casi nunca la empresa usa tecnologías digitales para la relación con sus trabajadores
- Un 10,8% de la muestra encuestada opinan que nunca la empresa usa tecnologías digitales para la relación con sus trabajadores

Gráfico N° 12: La institución cumple con sus propósitos



Fuente propia

VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL

a) ¿En la Institución donde usted labora se fomenta la innovación?

Cuadro N° 13: En la Institución donde usted labora se fomenta la innovación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	61	33.0
	Casi siempre	53	28.6
	A veces	45	24.3
	Casi nunca	14	7.6
	Nunca	12	6.5
	Total	185	100.0

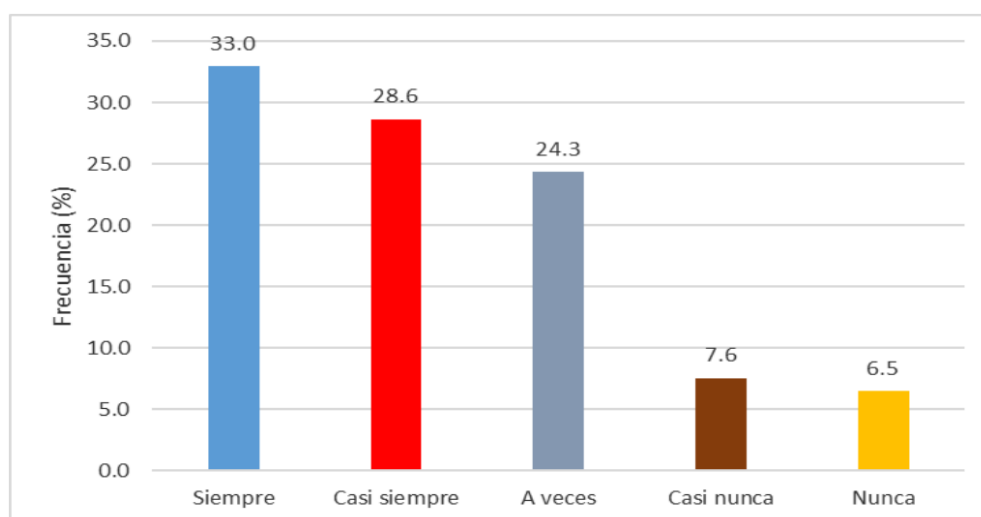
Interpretación:

Con la finalidad de conocer si en la Institución donde usted labora se fomenta la innovación; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

- Un 33,0% de la muestra encuestada opinan que siempre la Institución donde usted labora se fomenta la innovación

- Un 28,6% de la muestra encuestada opinan que casi siempre la Institución donde usted labora se fomenta la innovación
- Un 24,3% de la muestra encuestada opinan que a veces la Institución donde usted labora se fomenta la innovación
- Un 7,6% de la muestra encuestada opinan que casi nunca la Institución donde usted labora se fomenta la innovación
- Un 6,5% de la muestra encuestada opinan que nunca la Institución donde usted labora se fomenta la innovación

Gráfico N° 13: La Institución donde usted labora se fomenta la innovación



Fuente propia

b) ¿En la Institución donde usted labora se promueve el trabajo en equipo?

Cuadro N° 14: En la Institución donde usted labora se promueve el trabajo en equipo

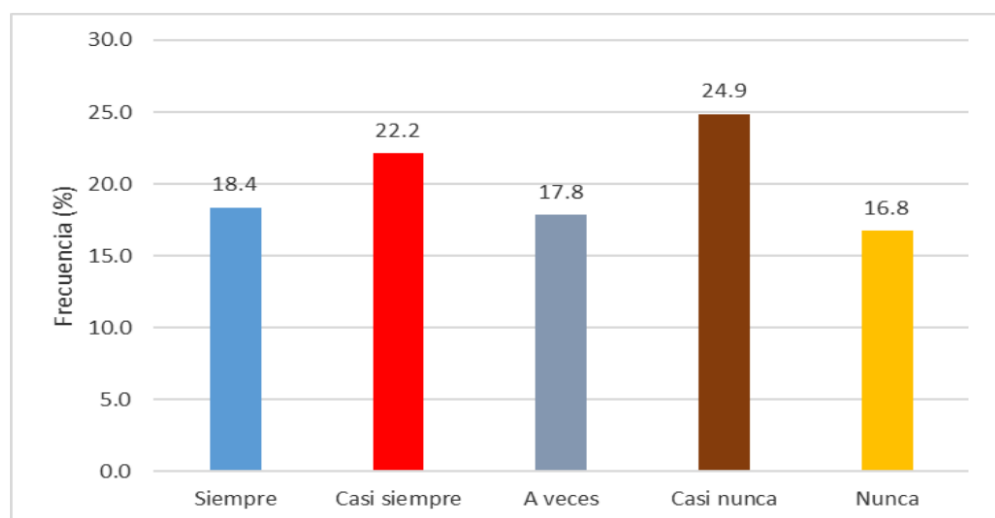
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	34	18.4
	Casi siempre	41	22.2
	A veces	33	17.8
	Casi nunca	46	24.9
	Nunca	31	16.8
	Total	185	100.0

Interpretación:

Con la finalidad de conocer si en la Institución donde usted labora se promueve el trabajo en equipo; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

- Un 18,4% de la muestra encuestada opinan que siempre la Institución donde usted labora se fomenta la innovación
- Un 22,2% de la muestra encuestada opinan que casi siempre la Institución donde usted labora se fomenta la innovación
- Un 17,8% de la muestra encuestada opinan que a veces la Institución donde usted labora se fomenta la innovación
- Un 24,9% de la muestra encuestada opinan que casi nunca la Institución donde usted labora se fomenta la innovación.
- Un 16,8% de la muestra encuestada opinan que nunca la Institución donde usted labora se fomenta la innovación.

Gráfico N° 14: En la Institución donde usted labora se promueve el trabajo en equipo



Fuente Propia

c) **¿Para la Institución donde usted trabaja lo más importante es el cumplimiento de metas?**

Cuadro N° 15: Para la Institución donde usted trabaja lo más importante es el cumplimiento de metas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	65	35.1
	Casi siempre	51	27.6
	A veces	31	16.8
	Casi nunca	18	9.7
	Nunca	20	10.8
	Total	185	100.0

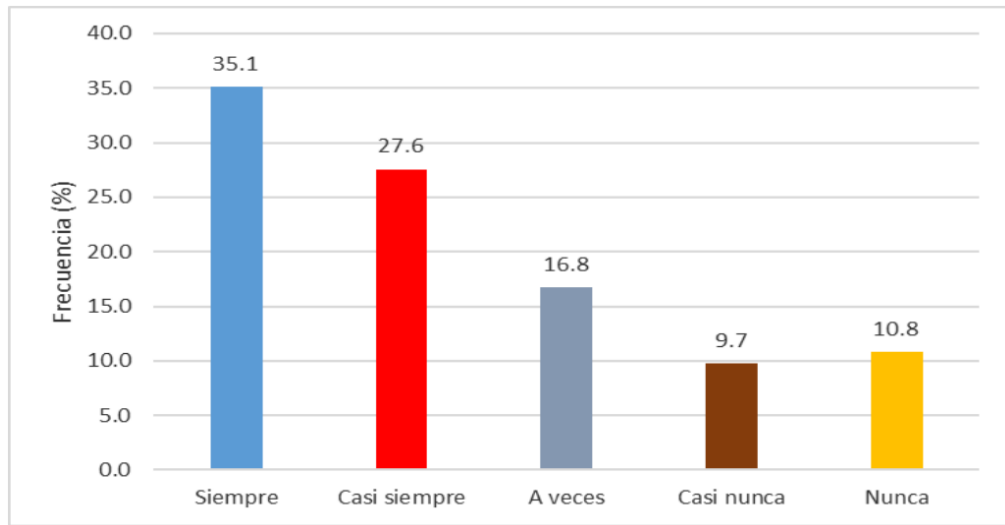
Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con la finalidad de conocer si para la Institución donde usted trabaja lo más importante es el cumplimiento de metas; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

- Un 35,1% de la muestra encuestada opinan que siempre la Institución donde usted trabaja lo más importante es el cumplimiento de metas
- Un 27,6% de la muestra encuestada opinan que casi siempre la Institución donde usted trabaja lo más importante es el cumplimiento de metas
- Un 16,8% de la muestra encuestada opinan que a veces la Institución donde usted trabaja lo más importante es el cumplimiento de metas
- Un 9,7% de la muestra encuestada opinan que casi nunca la Institución donde usted trabaja lo más importante es el cumplimiento de metas.
- Un 10,8% de la muestra encuestada opinan que nunca la Institución donde usted trabaja lo más importante es el cumplimiento de metas.

Gráfico N° 15: La Institución donde usted trabaja lo más importante es el cumplimiento de metas



Fuente Propia

- d) **¿Cree usted que se le suministran las herramientas necesarias para realizar adecuadamente su trabajo?**

Cuadro N° 16: Cree usted que se le suministran las herramientas necesarias para realizar adecuadamente su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	22	11.9
	Casi siempre	25	13.5
	A veces	31	16.8
	Casi nunca	56	30.3
	Nunca	51	27.6
	Total	185	100.0

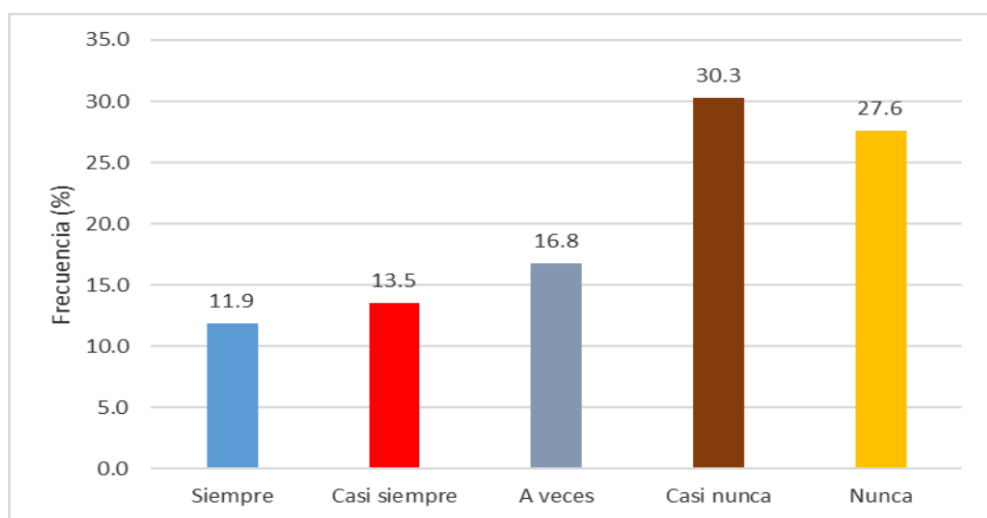
Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con la finalidad de conocer si cree usted que se le suministran las herramientas necesarias para realizar adecuadamente su trabajo; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

- Un 11,9% de la muestra encuestada opinan que siempre cree usted que se le suministran las herramientas necesarias para realizar adecuadamente su trabajo.
- Un 13,5% de la muestra encuestada opinan que casi siempre cree usted que se le suministran las herramientas necesarias para realizar adecuadamente su trabajo.
- Un 16,8% de la muestra encuestada opinan que a veces cree usted que se le suministran las herramientas necesarias para realizar adecuadamente su trabajo.
- Un 30,3% de la muestra encuestada opinan que casi nunca cree usted que se le suministran las herramientas necesarias para realizar adecuadamente su trabajo.
- Un 27,6% de la muestra encuestada opinan que nunca cree usted que se le suministran.

Gráfico N° 16: Cree usted que se le suministran las herramientas necesarias para realizar adecuadamente su trabajo



Fuente propia

e) **¿Percibe usted que la Institución le permite aprender y progresar como persona?**

Cuadro N° 17: Percibe usted que la Institución le permite aprender y progresar como persona

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	26	14.1
	Casi siempre	29	15.7
	A veces	32	17.3
	Casi nunca	50	27.0
	Nunca	48	25.9
	Total	185	100.0

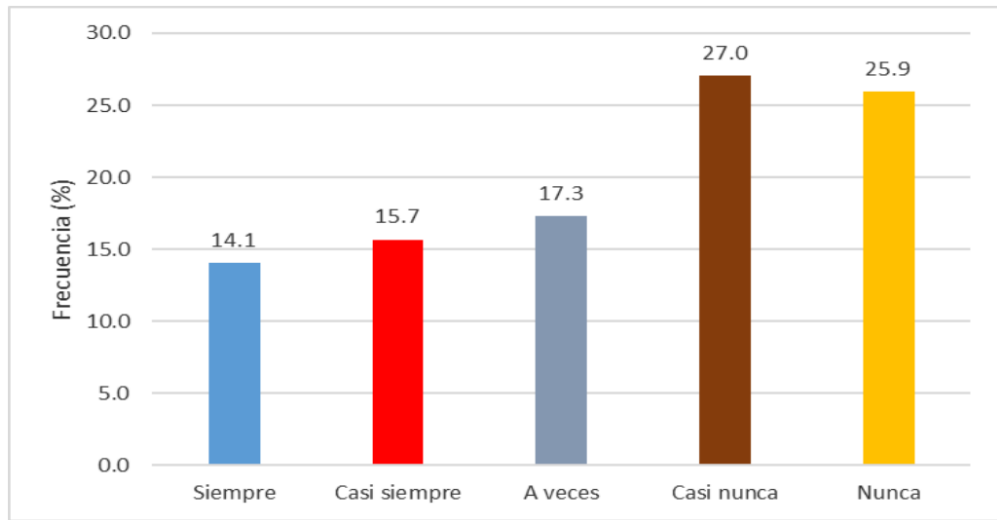
Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con la finalidad de conocer si percibe usted que la Institución le permite aprender y progresar como persona; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

- Un 14,1% de la muestra encuestada opinan que siempre percibe usted que la Institución le permite aprender y progresar como persona.
- Un 15,7% de la muestra encuestada opinan que casi siempre percibe usted que la Institución le permite aprender y progresar como persona.
- Un 17,3% de la muestra encuestada opinan que a veces percibe usted que la Institución le permite aprender y progresar como persona.
- Un 27,0% de la muestra encuestada opinan que casi nunca percibe usted que la Institución le permite aprender y progresar como persona.
- Un 25,9% de la muestra encuestada opinan que nunca percibe usted que la Institución le permite aprender y progresar como persona.

Gráfico N° 17: Percibe usted que la Institución le permite aprender y progresar como persona



Fuente propia

f) ¿Percibe usted un ambiente de cooperación dentro de la Institución?

Cuadro N° 18: Percibe usted un ambiente de cooperación dentro de la Institución.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	21	11.4
	Casi siempre	23	12.4
	A veces	35	18.9
	Casi nunca	55	29.7
	Nunca	51	27.6
	Total	185	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado

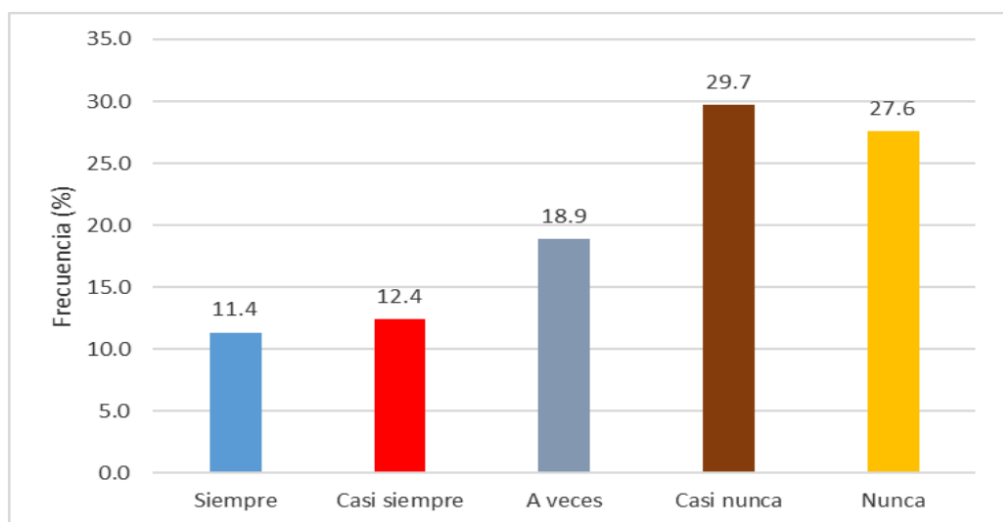
Interpretación:

Con la finalidad de conocer si percibe usted un ambiente de cooperación dentro de la Institución; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

- Un 11,4% de la muestra encuestada opinan que siempre percibe usted un ambiente de cooperación dentro de la Institución.

- Un 12,4% de la muestra encuestada opinan que casi siempre percibe usted un ambiente de cooperación dentro de la Institución. 3.
- Un 18,9% de la muestra encuestada opinan que a veces percibe usted un ambiente de cooperación dentro de la Institución.
- Un 29,7% de la muestra encuestada opinan que casi nunca percibe usted un ambiente de cooperación dentro de la Institución.
- Un 27,6% de la muestra encuestada opinan que nunca percibe usted un ambiente de cooperación dentro de la Institución.

Gráfico N° 18: Percibe usted un ambiente de cooperación dentro de la Institución



Fuente propia

g) ¿Percibe tener autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo?

Cuadro N° 19: Percibe tener autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	18	9.7
	Casi siempre	21	11.4
	A veces	37	20.0
	Casi nunca	56	30.3
	Nunca	53	28.6
	Total		185

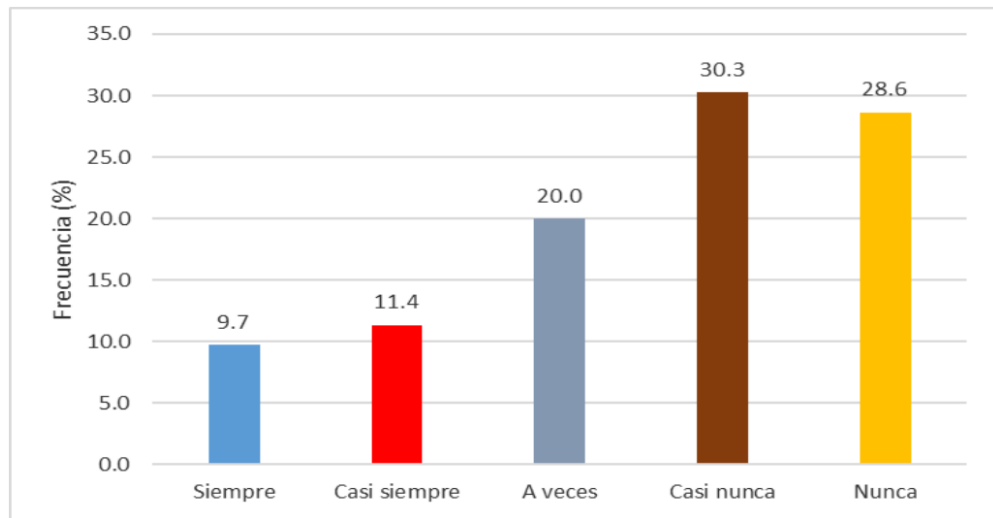
Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con la finalidad de conocer si percibe tener autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

- Un 9,7% de la muestra encuestada opinan que siempre percibe tener autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo.
- Un 11,4% de la muestra encuestada opinan que casi siempre percibe tener autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo
- Un 20,0% de la muestra encuestada opinan que a veces percibe tener autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo.
- Un 30,3% de la muestra encuestada opinan que casi nunca percibe tener autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo.
- Un 28,6% de la muestra encuestada opinan que nunca percibe tener autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo.

Gráfico N° 19: Percibe tener autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo



Fuente propia

h) ¿Existe claridad frente a los horarios de entrada y salida en su empresa?

Cuadro N° 20: Existe claridad frente a los horarios de entrada y salida en su empresa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	54	29.2
	Casi siempre	51	27.6
	A veces	32	17.3
	Casi nunca	26	14.1
	Nunca	22	11.9
	Total	185	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

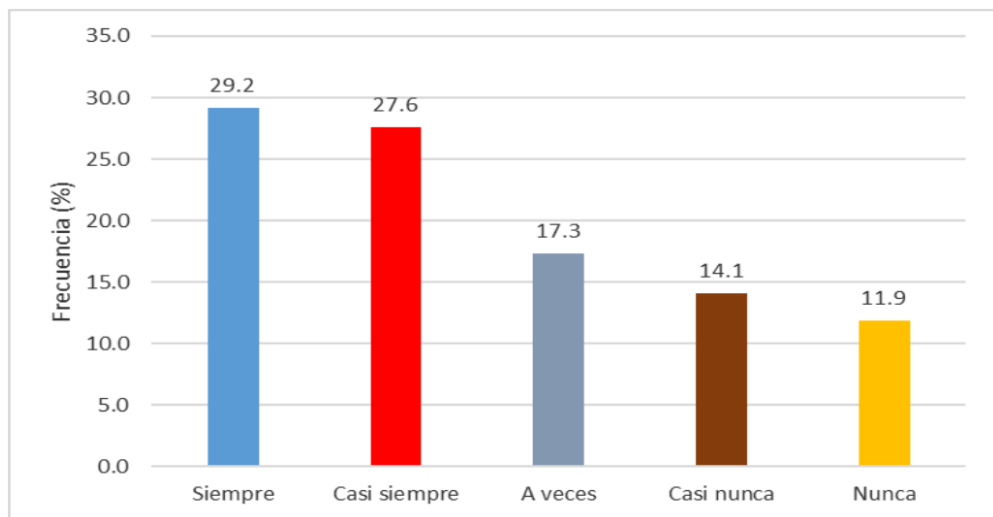
Interpretación:

Con la finalidad de conocer si existe claridad frente a los horarios de entrada y salida en su empresa; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

- Un 29,2% de la muestra encuestada opinan que siempre existe claridad frente a los horarios de entrada y salida en su empresa.

- Un 27,6% de la muestra encuestada opinan que casi siempre existe claridad frente a los horarios de entrada y salida en su empresa
- Un 17,3% de la muestra encuestada opinan que a veces existe claridad frente a los horarios de entrada y salida en su empresa.
- Un 14,1% de la muestra encuestada opinan que casi nunca existe claridad frente a los horarios de entrada y salida en su empresa.
- Un 11,9% de la muestra encuestada opinan que nunca existe claridad frente a los horarios de entrada y salida en su empresa.

Gráfico N° 20: Existe claridad frente a los horarios de entrada y salida en su empresa



Fuente propia

- i) **¿A la Institución le interesa tanto su desarrollo profesional como familiar?**

Cuadro N° 21: A la Institución le interesa tanto su desarrollo profesional como familiar

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	22	11.9
	Casi siempre	25	13.5
	A veces	35	18.9
	Casi nunca	54	29.2
	Nunca	49	26.5
	Total	185	100.0

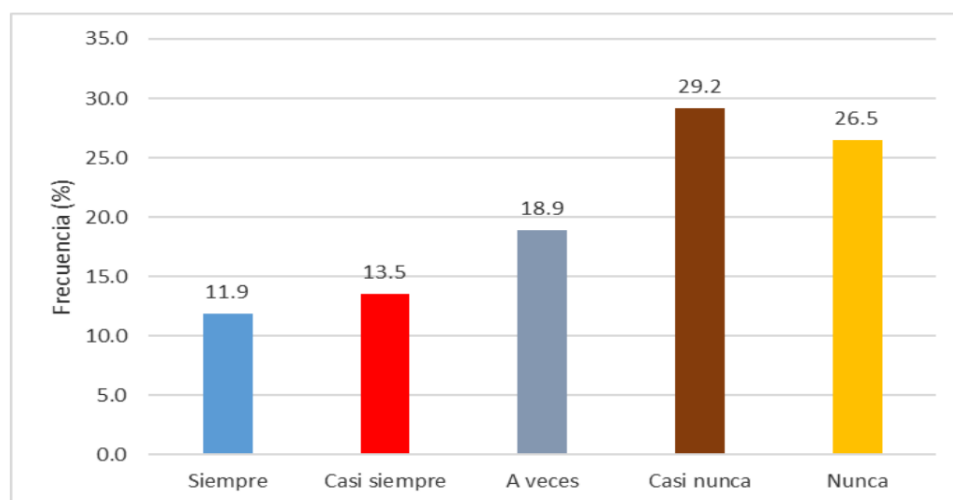
Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con la finalidad de conocer si a la Institución le interesa tanto su desarrollo profesional como familiar; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

- Un 11,9% de la muestra encuestada opinan que siempre a la Institución le interesa tanto su desarrollo profesional como familia.
- Un 13,5% de la muestra encuestada opinan que casi siempre a la Institución le interesa tanto su desarrollo profesional como familia
- Un 18,9% de la muestra encuestada opinan que a veces a la Institución le interesa tanto su desarrollo profesional como familia.
- Un 29,2% de la muestra encuestada opinan que casi nunca a la Institución le interesa tanto su desarrollo profesional como familia
- Un 26,5% de la muestra encuestada opinan que nunca a la Institución le interesa tanto su desarrollo profesional como familia

Gráfico N° 21: A la Institución le interesa tanto su desarrollo profesional como familia



Fuente propia

4.3. Prueba de hipótesis

Para contrastar las hipótesis planteadas se utilizó la prueba de Ji Cuadrada, es una prueba no paramétrica adecuada para esta investigación.

Para demostrar la Hipótesis General, debemos realizar la prueba de hipótesis en cada uno de las específicas, como realizaremos a continuación.

a) Hipótesis general:

H₀: La transformación digital no incide en la cultura organizacional en la empresa ECOSERM de Rancas, Pasco, 2022.

H₁: La transformación digital incide en la cultura organizacional en la empresa ECOSERM de Rancas, Pasco, 2022. Pasos para realizar la prueba de hipótesis

- Alfa o nivel de significancia: $\alpha = 0.05$
- Escoger el Estadístico de prueba:

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{((F-1)(C-1))}$$

- Regla de Decisión:

Si el p-valor ≤ 0.05 , se acepta H1

Si el p-valor > 0.05 , se rechaza la H1.

- Hallando el valor del nivel de significancia

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,432 ^a	2	,0031
Razón de verosimilitud	5,312	2	,019
Asociación lineal por lineal	,2790	1	,061
N de casos válidos	185		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5.

Encontrado el p-valor es igual a 0.031 además comparando con el nivel de significancia y verificando que es menor que alfa establecida en 0.05 entonces se acepta la H1.

Conclusión:

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que la relación es significativa entre la transformación digital y la cultura organizacional en la empresa ECOSERM de Rancas, Pasco, 2022. Quedando de esta manera demostrada la prueba de hipótesis en que ambas variables se encuentran relacionadas.

b) Hipótesis específicas:

Hipótesis A:

H₀: Las competencias digitales no tienen una relación significativa con la cultura organizacional en la empresa ECOSERM de Rancas, Pasco, 2022.

H₁: Las competencias digitales tienen una relación significativa con la cultura organizacional en la empresa ECOSERM de Rancas, Pasco, 2022.

Pasos para realizar la prueba de hipótesis

- Alfa o nivel de significancia: $\alpha = 0.05$
- Escoger el Estadístico de prueba:

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{((F-1)(C-1))}$$

- Regla de Decisión:
 Si $\alpha \leq 0.05$, se acepta H1
 Si $\alpha > 0.05$, se rechaza la H1
- Hallando el valor del nivel de significancia

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,328 ^a	2	,003
Razón de verosimilitud	8,086	2	,053
Asociación lineal por lineal	,519	1	,073
N de casos válidos	185		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5.

Encontrado el p-valor igual a 0.003 además comparando con el nivel de significancia y verificando que es menor que alfa establecida en 0.05 entonces se acepta la H1.

Conclusión:

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que existe relación significativa entre las competencias digitales y la cultura organizacional en la empresa ECOSERM de Rancas, Pasco, 2022

HIPÓTESIS B:

H₀: La agilidad al cambio no ejerce una influencia en la cultura organizacional en la empresa ECOSERM de Rancas, Pasco, 2022.

H₁: La agilidad al cambio ejerce una influencia en la cultura organizacional en la empresa ECOSERM de Rancas, Pasco, 2022.

Pasos para realizar la prueba de hipótesis

- Alfa o nivel de significancia: $\alpha = 0.05$
- Escoger el Estadístico de prueba:

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{(F-1)(C-1)}$$

- Regla de Decisión:
Si $\alpha \leq 0.05$, se acepta H1
Si $\alpha > 0.05$, se rechaza la H1
- Hallando el valor del nivel de significancia

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,319 ^a	4	,0053
Razón de verosimilitud	8,174	4	,036
Asociación lineal por lineal	2,761	1	,091
N de casos válidos	185		

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5.

Encontrado el p-valor igual a 0.0053 además comparando con el nivel de significancia y verificando que es menor que alfa establecida en 0.05 entonces se acepta la H1.

Conclusión:

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que la relación es significativa entre la agilidad al cambio y la cultura organizacional en la empresa ECOSERM de Rancas, Pasco, 2022.

HIPÓTESIS C:

Ho: La satisfacción del cliente no genera una repercusión significativa en la cultura organizacional en la empresa ECOSERM Rancas, Pasco, 2022.

H1: La satisfacción del cliente genera una repercusión significativa en la cultura organizacional en la empresa ECOSERM Rancas, Pasco, 2022.

Pasos para realizar la prueba de hipótesis

- Alfa o nivel de significancia: $\alpha = 0.05$
- Escoger el Estadístico de prueba:
- Regla de Decisión:
- Hallando el valor del nivel de significancia

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,812 ^a	4	,0054
Razón de verosimilitud	9,154	4	,015
Asociación lineal por lineal	2,512	1	,734
N de casos válidos	185		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5.

Encontrado el p-valor es igual a 0.0054 además comparando con el nivel de significancia y verificando que es menor que alfa establecida en 0.05 entonces se acepta la H1.

Conclusión:

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que la relación es significativa entre la satisfacción del cliente la y la cultura organizacional en la empresa ECOSERM Rancas, Pasco, 2022. Quedando de esta manera demostrada la prueba de hipótesis en que ambas variables se encuentran relacionadas.

4.4. Discusión de resultados

La discusión de los resultados se presenta de acuerdo a los objetivos de la investigación: se encontró que existe relación directa y significativa entre la transformación digital y la cultura organizacional en la empresa ECOSERM de Rancas, Pasco, 2022. Quedando de esta manera demostrada la prueba de hipótesis en que ambas variables se encuentran relacionadas., esto concuerda con el trabajo de un resultado similar fue el de Ledahawsky (2022) en su investigación denominada: Transformación digital y su impacto en el rendimiento laboral, trabajo realizado en el contexto de empresas españolas, manifiesta que utilizó diversos métodos de recolección, además manifiesta que su investigación es de carácter cualitativo basado en el método de inducción, con información recopilada, luego una de sus conclusiones importantes es que, no cabe duda, la importancia que reviste el talento humano en las empresas, y si referimos esta afirmación en el contexto de una transformación digital, el personal constituye el principal motor de cambio, para esto, debe contar con las competencias y conocimientos necesarios que le permita potenciar el desarrollo organizacional. Conscientes de este hecho, muchas empresas españolas, a través del área de recursos humanos, están tomando iniciativas al respecto, ya que dicha transformación sugiere cambios de comportamiento y hábitos de trabajo que pueden incidir en el rendimiento laboral.

En ese sentido, gran número de empresas españolas han invertido no solo en tecnología, sino también en la formación de su personal, rediseñando a su vez los modelos de gestión de desempeño en función a las nuevas exigencias tecnológicas existentes. (p. 30) No esta demás hacer notar que el recurso humano en las empresas o cualquier institución pública o privada, juega un papel preponderante en el desarrollo de estos entes, pues este recurso gestionado adecuadamente y sobre todo con cultura organizacional y buen clima laboral puede conseguir las metas previstas, contrariamente a ello, y por más que la empresa cuente con tecnología de última generación, será bastante complicado que se obtengan los resultados esperados, por tanto la empresa estará en la etapa de declive y posterior desaparición.

Romero (2022) en su investigación intitulada: La transformación digital y la gestión empresarial del sector petrolero, en la que utiliza una metodología mixta de enfoques cualitativo y cuantitativo, la modalidad de investigación es documental, con un tipo de investigación de carácter descriptivo, y correlacional, con una muestra de 356 empleados, y que luego entre sus principales conclusiones refiere que, los trabajadores están conscientes que para lograr incrementar la eficiencia y alcanzar los objetivos dentro de la organización, es indispensable ingresar en un proceso la transformación digital. En este sentido en los distintos departamentos de la empresa se están generando varios desarrollos tecnológicos para optimizar los procesos operativos, es importante mencionar que aún son proyectos independientes y que no forman parte de una estructura integral de transformación digital. (p.75) Los resultados de sus conclusiones nos hacen notar que si bien es cierto que los colaboradores se dan cuenta que se hace impostergable ser parte de un proceso de transformación digital, y que indistintamente en algunos

departamentos se cuenta con proyectos en el sentido correspondiente, es necesario puntualizar que sería mejor que se cuente con un proyecto integral que abarque a toda la empresa, para que los resultados de eficiencia y efectividad sean las mejores y con ello den un salto cualitativo para fortalecer su posicionamiento empresarial, y para ello es indispensable también un cambio en la cultura organizacional, y que la propuesta de funcionamiento de un equipo de transformación digital, es una buena medida para lograrlo.

Mallqui (2022) en su trabajo de investigación: La transformación digital y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022, describe que en el desarrollo de su trabajo utilizó una metodología con un enfoque, con un tipo de investigación aplicada, siendo el nivel de investigación explicativo y el diseño no experimental, finalmente su población se determinó de 163 colaboradores. En sus conclusiones refiere que, existe una incidencia moderada de la Transformación Digital sobre el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Gerencia de Fiscalización de la Intendencia Lima.....Considerando los resultados obtenidos del análisis de las hipótesis, pude concluir que al ser los colaboradores el activo más importante de la organización tanto por sus conocimientos y experiencia, es importante brindarle las herramientas necesarias para que pueda desarrollar nuevas competencias y capacidades que le permitan maximizar su desempeño, y nuevos conocimientos que puedan ser transmitidos de forma eficiente a los nuevos activos que vayan sumándose a la organización y cumplir con su rol de servidores públicos para el desarrollo del país. (p. 45)

CONCLUSIONES

1. Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que la relación es significativa entre la transformación digital y la cultura organizacional en la empresa ECOSERM de Rancas, Pasco, 2022. Quedando de esta manera demostrada la prueba de hipótesis en que ambas variables se encuentran relacionadas. De esta manera demostrada la prueba de hipótesis en que ambas variables se encuentran relacionadas, esta decisión se sustenta en el valor del p valor es 0.031 es decir a una transformación digital corresponde una cultura organizacional.
2. Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que existe relación significativa entre las competencias digitales y la cultura organizacional en la empresa ECOSERM de Rancas, Pasco, 2022, esta decisión se sustenta en el p valor que es 0.003 es decir a unas adecuadas competencias digitales le corresponde una adecuada cultura organizacional.
3. Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que la relación es significativa entre la agilidad al cambio y la cultura organizacional en la empresa ECOSERM de Rancas, Pasco, 2022., esta decisión se sustenta en el valor p valor que es 0.0053 es decir a una agilidad al cambio le corresponde una adecuada cultura organizacional.
4. Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que la relación es significativa entre la satisfacción del cliente la y la cultura organizacional en la empresa ECOSERM Rancas, Pasco, 2022. Quedando de esta manera demostrada la prueba de hipótesis en que ambas variables se encuentran relacionadas, esta decisión se sustenta en el p valor que es 0.0054 es

decir a la satisfacción del cliente le corresponde una adecuada cultura organizacional.

RECOMENDACIONES

1. Para mejorar el nivel de atención de la empresa recomendamos se reinventen e implementen un plan estratégico que contemple dentro de sus objetivos generales la adaptación de la transformación digital en los nuevos canales de servicio al cliente.
2. La empresa debe adquirir un software que mantenga la información general de la empresa actualizada, centralizada y confiable.
3. Contratar a un equipo experto en canales digitales para manejo de la gestión de marketing.
4. Sugerir la implementación de la transformación digital en la gestión de servicio al cliente (canales digitales, procesos digitales, planes estratégicos, adquisición de software y hardware, gestión del cliente con los actuales medios efectivos de comunicación).

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

1. Choque, J. (2021). Implementación de documentos normativos y de gestión en el Gobierno Regional de Arequipa para la gestión del riesgo de desastres y su incidencia en la atención de emergencias, 2019.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8560/4/IV_PG_MGRD_TE_Choque_Cuno_2021.pdf
2. Corvo, H. S. (2021, julio 1). Gestión administrativa: Concepto, funciones y procesos. Lifeder. <https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>
3. Davila, J. H. (2016). Efectividad de las herramientas de gestión para mejorar el servicio al usuario en el área de la subgerencia de obras públicas y convenios de la municipalidad provincial de Chiclayo. 121.
4. Lopez, C. (2020). Instrumentos de gestión administrativa y contratación de personal en la municipalidad distrital de Castilla, Piura. 68.
5. Mego, M. R. M. (2021). GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS TÉCNICOS EN LA SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN DE PROVIAS NACIONAL. 79.
6. MINSA. (2006). Resolución Ministerial 603-2006. Diario Oficial El Peruano.
7. Pacheco, J. (2020, junio 26). ▷ ¿Qué es la Gestión Administrativa? | 2022 | Web y Empresas. <https://www.webyempresas.com/gestion-administrativa/>
8. Presidencia de Consejo de Ministros. (2004). Decreto Supremo 043-2004. Diario Oficial El Peruano. http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_per_ds043-2004.pdf
9. Presidencia de Consejo de Ministros. (2018). Decreto Supremo N° 054-2018. Diario Oficial El Peruano.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/12457/D-S-N-054-2018-PCM.pdf>

10. Quiroga, M. (2020, julio 12). Gestión administrativa. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>.
11. Soria, B. (2007). Diccionario Municipal Peruano. INICAM.
12. Hernandez-Sampieri, R. y Mendoza C. (2018). Metodología de la Investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc Graw Hill.
13. Bernal, C.A. (2010). Metodología de la Investigación. (3ra ed.). Prentice Hall.

ANEXOS

ANEXO 01: Cuestionario

Distinguido Señor (ra): Me dirijo a usted con la finalidad de solicitarle su importantísima colaboración en la absolución del presente cuestionario con el cual estoy recogiendo datos para el desarrollo del proyecto de investigación titulado: “La transformación digital y la Cultura Organizacional en la empresa ECOSERM de Rancas, Pasco, 2022” de la veracidad de sus respuestas dependerá el éxito de esta investigación, para conocer el grado de relación entre: La transformación digital y la Cultura Organizacional en la empresa ECOSERM de Rancas, Pasco, 2022, la cual redundará en beneficio de los trabajadores, toda vez que usted es parte integrante de ella. Conocedor de su espíritu altruista y de colaboración, quedamos muy agradecidas. Atentamente.

1. Cuestionario para la variable Transformación digital

Indicaciones: La encuesta es anónima y las respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser muy sincero.

Marque con un aspa la alternativa que considere más conveniente. Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. Crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Siempre (5) – Casi siempre (4) - A veces (3) – Casi nunca (2) – Nunca (1)

Variable 1: Transformación digital						
		1	2	3	4	5
1	La empresa cuenta con Sistemas inteligentes para reducir el consumo energético					
2	La empresa cuenta con Sistemas inteligentes para generación de energías alternativas dentro del campus					
3	La empresa cuenta con conexiones a Internet					
4	La empresa cuenta con redes de fibra óptica e inalámbrica					
5	La empresa cuenta con sistemas de comunicación unificados					
6	La empresa cuenta con tecnologías digitales emergentes en la automatización de los procesos de gestión.					
7	La empresa cuenta con forma en la que la tendencia a la digitalización está cambiando a los distintos grupos miembros de la comunidad					
8	La empresa cuenta con Open Data – Movimiento hacia los datos abiertos					
9	La empresa aplica la tecnología e-learning: síncronas y asíncronas					
10	La empresa cuenta con campañas de marketing digital					
11	La empresa cuenta con uso de redes sociales					
12	La empresa usa tecnologías digitales para la relación con sus trabajadores					

2. Cuestionario para la variable cultura organizacional

Indicaciones: La encuesta es anónima y las respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser muy sincero. Marque con un aspa la alternativa que considere más conveniente. Marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. Crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Totalmente de acuerdo Marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. Crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Siempre (5) – Casi siempre (4) - A veces (3) – Casi nunca (2) – Nunca (1)

Variable 2: Cultura organizacional						
		1	2	3	4	5
1	¿En la Institución donde usted labora se fomenta la innovación?					
2	¿En la Institución donde usted labora se promueve el trabajo en equipo?					
3	¿Para la Institución donde usted trabaja lo más importante es el cumplimiento de metas?					
4	¿Cree usted que se le suministran las herramientas necesarias para realizar adecuadamente su trabajo?					
5	¿Percibe usted que la Institución le permite aprender y progresar como persona?					
6	¿Percibe usted un ambiente de cooperación dentro de la Institución?					
7	¿Percibe tener autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo?					
8	¿Existe claridad frente a los horarios de entrada y salida en su empresa?					
9	¿A la Institución le interesa tanto su desarrollo profesional como familiar?					

ANEXO 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: La transformación digital y la Cultura Organizacional en la empresa ECOSERM de Rancas, Pasco, 2022

<u>PROBLEMA GENERAL</u>	<u>OBJETIVO GENERAL</u>	<u>HIPÓTESIS GENERAL</u>	<u>VARIABLES y DIMENSIONES</u>	<u>METODOLOGÍA</u>
¿De qué manera la transformación digital se relaciona con la cultura organizacional en la empresa ECOSERM Rancas, Pasco, 2022?	Determinar la manera como la transformación digital inciden en la cultura organizacional en la empresa ECOSERM Rancas, Pasco, 2022..	La transformación digital incide en la cultura organizacional en la empresa ECOSERM Rancas, Pasco, 2022.	VARIABLE INDEPENDIENTE: X Transformación digital	TIPO DE INVESTIGACIÓN: <i>Básico</i> NIVEL DE INVESTIGACIÓN: <i>Descriptivo - Correlacional</i>
<u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u>	<u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u>	<u>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</u>	<u>DIMENSIONES</u> <i>Experiencia del usuario</i> <i>Madurez digital</i> <i>Comportamiento del cliente</i>	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN <i>Método Científico Deductivo</i>
Pe1. ¿Cuál es la relación que existe entre las competencias digitales y la cultura organizacional en la empresa ECOSERM Rancas, Pasco, 2022?	Oe1 Determinar la relación que existe entre las competencias digitales y la cultura organizacional en la empresa ECOSERM Rancas, Pasco, 2022	He1 Las competencias digitales tienen una relación significativa con la cultura organizacional en la empresa ECOSERM Rancas, Pasco, 2022	VARIABLE DEPENDIENTE: Y <i>Cultura organizacional</i>	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: <i>De acuerdo al tipo de investigación pertenece a la investigación no experimental</i>
Pe2. ¿Cuál es la influencia que ejerce la agilidad al cambio en la cultura organizacional en la empresa ECOSERM Rancas, Pasco, 2022?	Oe2 Establecer la influencia que ejerce la agilidad al cambio en la cultura organizacional en la empresa ECOSERM Rancas, Pasco, 2022...	He2 La agilidad al cambio ejerce una influencia en la cultura organizacional en la empresa ECOSERM Rancas, Pasco, 2022	<u>DIMENSIONES</u> Liderazgo Valores Clima organizacional	POBLACIÓN La población de estudio comprende el total de los colaboradores de la empresa ECOSERM de Rancas 2022 MUESTRA 351 colaboradores
Pe3 ¿De que manera La satisfacción del cliente repercute en la cultura organizacional en la Empresa ECOSERM Rancas, Pasco, 2022?	Oe3 Establecer la repercusión de la satisfacción del cliente en la cultura organizacional en la empresa ECOSERM Rancas, Pasco, 2022.	He3 La satisfacción del cliente genera una repercusión significativa en la cultura organizacional en la empresa ECOSERM Rancas, Pasco, 2022		TÉCNICAS: Encuestas, Análisis Documental INSTRUMENTOS: <i>Cuestionario, Guía de Análisis Documental</i>