



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Digitalización en la empresa Hope Import S.A.C., Independencia,  
2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Alejo Herrera, Kimberly Giovanna (ORCID: [0000-0002-7369-1581](https://orcid.org/0000-0002-7369-1581))

**ASESOR:**

Dr. Casma Zarate, Carlos Antonio (ORCID: [0000-0002-4489-8487](https://orcid.org/0000-0002-4489-8487))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

LIMA - PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a mi familia, ya que ellos fueron quienes me ayudaron desde un comienzo a ser más responsable y poder alcanzar mis sueños, en especial a mí por la dedicación a terminar mi carrera profesional, los amo con todo mi corazón.

## **Agradecimiento**

Agradezco al Gerente General de Hope Import S.A.C. por brindarme la autorización de utilizar el nombre de la empresa para realizar el trabajo de investigación. Del mismo modo, a mi asesor Carlos Casma por el apoyo constante para presentar un buen trabajo y de misma manera a Dania que me apoyo de inicios a final de mi investigación.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
<b>Índice de Tablas.....</b>	<b>v</b>
Índice de Figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	9
<b>3.1. Tipo y diseño de investigación .....</b>	<b>9</b>
<b>3.2. Variables y operacionalización .....</b>	<b>9</b>
<b>3.3. Población, muestra y muestreo .....</b>	<b>10</b>
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....</b>	<b>11</b>
<b>3.5. Procedimientos.....</b>	<b>11</b>
<b>3.6. Aspectos éticos .....</b>	<b>12</b>
IV. RESULTADOS .....	21
V. DISCUSIÓN .....	20
VI. CONCLUSIONES.....	24
VII. RECOMENDACIONES .....	25
REFERENCIA .....	26
ANEXOS .....	33

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1.</b>	Niveles de Digitalización en Hope Import S.A.C. ....	13
<b>Tabla 2.</b>	Niveles de gestión en Hope Import S.A.C. ....	14
<b>Tabla 3.</b>	Niveles de eficiencia en Hope Import S.A.C.....	15
<b>Tabla 4.</b>	Niveles de competitividad en Hope Import S.A.C.....	16
<b>Tabla 5.</b>	Prueba de Normalidad de Digitalización .....	17
<b>Tabla 6.</b>	Correlación entre las variables digitalización y la dimensión gestión ....	18
<b>Tabla 7.</b>	Correlación entre la variable digitalización y la dimensión eficiencia ....	19
<b>Tabla 8.</b>	Correlación entre la variable digitalización y la dimensión Competitividad .....	19

## Índice de Figuras

Figura 1.	Niveles de Digitalización en Hope Import S.A.C .....	13
Figura 2.	Niveles de gestión en Hope Import S.A.C.....	14
Figura 3.	Niveles de eficiencia en Hope Import S.A.C.....	15
Figura 4.	Niveles de competitividad en Hope Import S.A.C.....	16
Figura 5.	Distribución no normal para la variable Digitalización .....	18

## **Resumen**

La investigación tuvo como objetivo general Determinar la caracterización de la digitalización en la empresa Hope Import S.A.C. Independencia 2021. Las estrategias metodológicas utilizadas han sido de enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo, tipo aplicada, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 30 clientes de la empresa, para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta, como instrumento un cuestionario de 10 ítems, de acuerdo a los resultados obtenidos y análisis descriptivo se concluye, que existe relación entre la variable y sus dimensiones. La digitalización en la empresa Hope Import S.A.C. fue de 85% percibida por los clientes. La correlación realizada entre la digitalización y sus dimensiones fue positiva alta.

Palabras clave: digitalización, gestión, eficiencia, competitividad.

## **Abstract**

The general objective of the research was to determine the characterization of digitization in the company Hope Import S.A.C. Independence 2021. The methodological strategies used have been quantitative approach, hypothetical deductive method, applied type, descriptive level, non-experimental cross-sectional design. The population was made up of 30 clients of the company, for data collection the survey technique was used, as an instrument a 10-item questionnaire, according to the results obtained and descriptive analysis it is concluded that there is a relationship between the variable and its dimensions. Digitization in the company Hope Import S.A.C. was 85% perceived by customers. The realization made between digitization and its dimensions was positively high.

Keywords: digitization, management, efficiency, competitiveness



## I. INTRODUCCIÓN

Debido a la aparición de un aumento constante de la tecnología que origino la globalización, existieron empresas que se resistieron al cambio tecnológico; las cuales desaparecieron porque no estuvieron preparadas, generando así a que varias empresas se vean obligadas a adaptarse a la tecnología para ser más competitivas. A nivel global, las compañías se vieron obligadas a una transformación digital para poder comunicarse con el público y lograr ofrecer sus productos o servicios. Por otra parte, tuvieron que adaptarse al uso de las redes sociales para saber las necesidades del cliente y la importancia de la tecnología como herramienta. Así mismo la revista SEWAN (2020) sostuvo que el avance tecnológico hizo que todas las empresas se vean obligadas a adaptarse a la digitalización, puesto que a lo contrario hubieran desaparecido en el mercado. De igual forma la adquisición de la tecnología ayudó globalmente a las compañías para mejorar su rendimiento en la sociedad.

A nivel nacional, la mitad de los empleados tuvieron problemas para poder adaptarse con el uso de la tecnología, debido a que tanto los gerentes como los trabajadores no vieron acontecer una pandemia la cual trajo como consecuencia pérdidas grandes para todas las empresas en el país. Esto origino que se diera a conocer la importancia de la tecnología en las empresas para seguir manteniéndose en el mercado. En tal sentido el diario el comercio (2021), señalo que, para lograr impulsar la productividad en el país, se tuvo que hacer una correcta transformación de los empleados con los medios digitales, puesto que si no se adaptaban a la tecnología digital hubiera generado retrasos para su desarrollo y competitividad en el mercado frente a otras compañías del mismo rubro.

A nivel local, la empresa Hope Import S.A.C. fue afectada por el avance tecnológico, puesto que tuvo un impacto en la sociedad, generando problemas a muchos gerentes que no lograron adaptarse al cambio que trajo como consecuencia la pandemia desde el año 2020, esto genero muchos desempleos a trabajadores sin importar el tiempo que estaban laborando. Así mismo si la empresa Hope Import S.A.C no se adaptaba a la realidad virtual y no la usaba como

herramienta hubiera desaparecido, debido a que sólo así podía llegar al público y mantenerse en el mercado como competencia para otras empresas del mismo rubro.

Pérez y Merino (2015), indicaron que el problema de investigación es aquello que se da a explicar posterior a la tarea que realiza el investigador. Teniendo en cuenta que el investigador ejecutará varios procesos de investigación para lograr dar una solución al problema que se busca resolver.

La justificación de la investigación presentada consistió en tres partes, las cuales fueron: la parte social donde la empresa buscó como finalidad tener una adecuada digitalización para llegar al público en las redes sociales y así posicionarse en los distintos medios; en la metodológica se utilizó las encuestas, así mismo la recolección de datos, para lograr identificar la problemática en la empresa, y en la práctica ayudó a potenciar su productividad en las redes sociales y el apoyo de sus colaboradores para su crecimiento en distintas plataformas digitales.

El problema general de la investigación es: ¿Cuál es la caracterización de la digitalización en la empresa Hope Import S.A.C. Independencia 2021? Y como problemas específicos son: ¿Cuál es la relación entre digitalización y la gestión en la empresa Hope Import SAC?, ¿Cuál es la relación entre digitalización y la eficiencia en la empresa Hope Import S.A.C. Independencia 2021? y ¿Cuál es la relación entre digitalización y la competitividad en la empresa Hope Import S.A.C. Independencia 2021? La Justificación Teórica según Alvares, A (2020) Genera un conjunto de conocimientos donde la investigación querrá reducir, teniendo varios argumentos para justificar la importancia.

Así mismo la justificación Metodológica para Alvares, A (2020) Describe que el motivo por el cual se plantea, es para determinar las causas que se realizan. Justificación Práctica para Chavarria (2020) indica que la investigación planteada, brinda una mejora para tomar decisiones y estrategias que ayuden a solucionar el problema.

El objetivo general de la investigación es: Determinar la caracterización de la digitalización en la empresa Hope Import S.A.C. Independencia 2021, de igual manera los objetivos específicos son: (a) Determinar la relación entre la digitalización y la gestión en la empresa Hope Import S.A.C. Independencia 2021, (b) Determinar la relación entre la digitalización con la eficiencia en la empresa Hope Import S.A.C. Independencia 2021, (c) Determinar la relación entre la digitalización y la competitividad en la empresa Hope Import S.A.C. Independencia 2021. Del mismo modo se alcanzó el objetivo con el desarrollo del proyecto que se había planteado.

## II. MARCO TEÓRICO

En Contexto internacional Cazzadore y Aponte (2021), el fin de su investigación es crear un plan de mejoramiento en la digitalización en una operadora tele comunicativa en Venezuela, la metodología es tipo aplicada, investigación cuantitativa, diseño no experimental y estudio de corte transversal. Los autores concluyeron que todo sirvió como un sustento para lograr una mejor gestión en la telecomunicación digital.

Chiatchoua y Lozano (2021), el objetivo de la investigación es evaluar en que dimensión las mypes decidieron vender sus productos de manera online por la covid-19, siendo de carácter cuantitativo, se utilizó como recolección de datos el cuestionario. Concluyendo que las empresas se vieron obligadas ante la pandemia a vender sus productos en línea, y adaptarse a la digitalización para realizar sus actividades.

Martinez (2021), el propósito de su estudio de investigación es analizar el efecto del covid-19 en los puestos de trabajo, sus resultados, y las estrategias digitales adoptadas en Guanajuato, siendo de método cuantitativo, tipo aplicada, corte transversal, diseño no experimental y se aplicó un instrumento de recolección de datos el cuestionario. Finalizaron que las empresas tuvieron pérdidas en sus ingresos, número de trabajadores, excepto aquellas empresas que si se adaptaron a la digitalización.

Galina (2018) El objetivo de su investigación es mostrar los hallazgos encontrados en bibliotecas para hacer un diagnóstico general y los problemas digitales principales de los fondos en México, de enfoque mixto, como recolección de información se utilizó un cuestionario. Llevando a cabo que cuentan con poca capacidad de estrategia para promover esta actividad, donde los problemas con la digitalización son varios por su poca capacidad de emplearlo.

Tello, Dinamarca y Escobar (2021), cuya investigación tuvo como fin de encontrar diferentes prácticas sociales relacionadas al uso de las tecnologías,

enfocándose solamente en la vivencia de productores culturales, digitales y editoriales. Así mismo el informe es cualitativo. Se basó en la información recolectada de 20 entrevistas, con agentes culturales de sub campos de producción que inscribieron sus obras con distintas licencias. De tal forma el análisis permitió profundizar en distintos usos vinculados a la tecnología. Los autores concluyeron que las herramientas digitales han logrado funcionar eficientemente, brindando mejores usos de medios alternativos.

Cruz (2020) El fin de la investigación estudiar cómo es la ejecución del proyecto digital en las historias clínicas de España, de metodología cualitativa, como instrumento de recolección de datos se usó la entrevista. Determinando que la gestión no cumple con las expectativas de los trabajadores en el hospital, debido a que no cuenta con una adecuada aplicación digital documentaria.

Pacheco, Chiroles, Reyes y Sisto (2018) El propósito de investigación es digitalizar las publicidades y noticias operativos en el Hospital León de México, enfoque cualitativo, usando como recopilación de antecedentes la entrevista. Definiendo que hubo éxito gracias a la buena instalación de los programas, generando un buen resultado digital de las publicidades e informes.

Por otro lado, en el contexto nacional Heredia y Quichua (2021) la finalidad de su investigación fue comunicar actualizar la información recogida de la evolución digital en las pymes, mediante sus recursos y herramientas que ayudaran a identificar su estado actual ante el avance digital. Tuvo un enfoque cualitativo. Concluyendo que los medios digitales brindan un mejor rendimiento económico. Esta investigación permitirá generar el conocimiento de las amplias herramientas digitales que existen para poder tener una mejor digitalización para la empresa Hope Import S.A.C.

Bocanegra y Guerrero (2021) cuya investigación tuvo como fin analizar el proceso de la gestión del cambio para la transformación digital. Siendo de carácter cualitativa, descriptiva y de estudio de caso único; por otro lado, los datos se recolectaron gracias a una entrevista a profundidad. Dicha investigación tuvo como

resultado la identificación de que el proceso de gestión del cambio presentó efectos debido al covid-19. La investigación brindara un entendimiento correcto de análisis, gestión y digitalización para el desarrollo de una empresa.

Padilla y Sepulveda (2021) el fin de su investigación es explicar cómo las organizaciones Latinoamericanas han tenido un impacto frente a la digitalización, la metodología usada es tipo aplicada y de investigación cualitativa, las autoras llegaron a concluir que los países desarrollados tuvieron mayor adaptación y que dieron una brecha para poder ayudar a adaptarse a quienes están en vías de desarrollo.

Castillo y Cabrera (2019) el propósito de la investigación es observar el proceso de desarrollo digital en los bancos peruanos, siendo de carácter cuantitativo, es estudio corte transversal, metodología tipo aplicada, diseño no experimental y se usó como herramienta de recolección de datos el cuestionario. Logrando concluir por parte de los colaboradores acerca de la transformación digital en el banco, que el proceso digital no está correctamente aplicado por los líderes desde un comienzo.

Loo y Mariátegui (2020) La finalidad de su investigación es explicar la relación que existe en la digitalización y el proceso aduanero en el puerto del Callao, de metodología cuantitativa, tipo aplicada, de corte transversal descriptivo, diseño no experimental y aplicaron como herramienta el instrumento de encuesta. Determinando que las funciones realizadas en la operación aduanera, influyen en todo aspecto puesto que no tienen una mejora en la digitalización para lograr un crecimiento en el mercado internacional.

Paripancca (2021) Tuvo como objetivo estudiar los procesos de documentación y la digitalización de los empleados en la Dirección Regional de Puno, siendo de metodología cuantitativa, diseño no experimental, tipo aplicada, de corte transversal y utilizaron como técnica de recolección de datos la encuesta y elaboración del cuestionario. Logrando concluir que la institución no hace el uso de la tecnología por lo que hay una deficiencia a la hora de digitalizar los documentos

y atender a los usuarios.

López y Vásquez (2020) El propósito de la investigación es averiguar la relación que existe de la digitalización de archivos con la gestión administrativa en la Municipalidad de Los Olivos, metodología cuantitativa, diseño no experimental, corte transversal, de tipo aplicada y se aplicó como herramienta el cuestionario. Finalizando que existe una relación entre la digitalización y la gestión administrativa porque ambas ayudan a recolectar todo tipo de información necesaria.

Ureta (2019) El fin de su investigación es describir el empleo de la digitalización en el Marketing de la compañía Atlantic Security en Cusco, siendo de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo, de corte transversal, tipo aplicada y se aplicó como técnica el cuestionario. Se determinó que el uso de la digitalización con el marketing se desarrolla de manera mala debido a que la empresa no mantiene eficientemente las plataformas digitales.

Jabiel, (2020) el propósito de su averiguación es dar a conocer la relación entre los intereses y demandas del talento en Big Data con las estrategias de marca empleadora de las compañías del sector financiero, centrándose en personas de rango de 20 a 24 años. En la parte metodológica se verifica un enfoque cualitativo aplicado a través de entrevista profundas con la finalidad de analizar los intereses y las demandas de cada uno de los talentos. Los resultados de este estudio lograron confirmar la importancia de una Big Data para tener una correcta información de los estudiantes en la UPC.

López (2018) la finalidad es encontrar la relación digital de los libros y la prestación del fondo editorial del congreso, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, tipo básico. Afirmando que si hay una relación de la editorial del congreso con la digitalización.

Ochoa y Serna (2021) tuvo como fin indicar la relación de la transformación digital y la fidelidad de los clientes en la tienda de Pozucina, de método cuantitativo, de tipo básico, diseño no experimental, con una muestra de 50 clientes. Se confirmo

que existe relación de las variables.

La teoría sobre la digitalización está basada en el autor: Chirinos (2017) donde indica que “la digitalización abre las puertas a la información de manera rápida y eficaz, presentado ahorros monetarios que implican el correcto manejo de los archivos en físico”. Lo cual ayudaría a la empresa a ser más competitiva en el sector público y mejor vista para sus clientes.

La teoría organizacional según Serrano (2020) refiere que esta teoría inicia en define brinda una mejora laboral debido a ser una tendencia que ayuda a todas las organizaciones a adaptarse a una nueva herramienta digital. Esto permite que las empresas tengan una mayor adaptación y posicionamiento en los medios digitales. Por Alphonse Marie Louis.

La teoría del caos indicada por Edward Lorenz 1963 señala que los sistemas evolucionan a través del tiempo, teniendo en algunos casos cambios positivos, los cuales dependen de la condición y el tipo de comportamiento para su adaptación a futuro.

La variable digitalización, se encuentra dividida por tres dimensiones: gestión, eficiencia y competitividad. En cuanto a la primera dimensión para Manrique (2016), gestionar es generar resultados mediante las personas, teniendo en cuenta que el éxito o declive dependerá del compromiso y afinidad que tienen los trabajadores hacia la empresa. Por otro lado, la dimensión eficiencia es definido por Calvo, Pelegrin y Saturnina (2018), donde muestra como resultado una correcta aplicación de los medios como gastos y efecto de las organizaciones. Finalmente, en la tercera dimensión Ibarra, Gonzales y Demuner (2017) indicaron que se basaría en la creación de un producto o un patrón que interactúe de manera compleja y dinámica con las empresas, instituciones y la alta capacidad empresarial de la sociedad.



### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo**

Esta investigación es de tipo aplicada, en la cual Tamayo (2004), indicó que se denomina, también activa o dinámica, con una relación ligada a la anterior, puesto que depende de sus descubrimientos y marcos teóricos. Buscando comparar la teoría con la realidad.

##### **Enfoque**

El enfoque es cuantitativo, el cual Otero (2018) señala que permite estudiar los resultados de forma numérica.

##### **Diseño**

La investigación es de diseño no experimental, así mismo los autores Kerlinger y Lee (2002) nos señalan que es una averiguación sistemática y empírica donde el investigador no tiene el control fijo de sus variables. Por otra parte, la investigación es de corte transversal descriptivo, en la cual los autores Vega, Maguiña, Soto, Lama y Correa (2021) manifiestan que en este estudio se usa una fórmula de tamaño muestral dirigido a una cantidad con nivel de confianza y una precisión de error definida.

##### **Nivel**

Es de investigación descriptiva, por lo que Tamayo y Tamayo (2006) nos dicen que se basa en la comprensión, registro, análisis, descripción e interpretación de la condición actual.

##### **Método**

El método es hipotético, Para Hernández (2014) es un grupo de teorías y definiciones simples.

#### **3.2. Variables y operacionalización**

La investigación tiene una sola variable y cuenta con 3 dimensiones, las cuales son: gestión, eficiencia y competitividad.

De igual manera, el número de los indicadores por dimensión son 3, así mismo los

ítems son 10 y el instrumento utilizado es el cuestionario.

Por otra parte, la escala es de Likert, donde Bertram (2008) manifiesta que son instrumentos en la que el encuestado señala que está de acuerdo o en desacuerdo sobre un tema afirmado, ítem, la cual se genera mediante una escala. Teniendo 3 atributos: Muy de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, Algo en desacuerdo y Muy en desacuerdo. Por otro lado, los rangos y niveles son 5.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Esta investigación fue conformado por una población de 30 clientes, donde el autor López (2004) señaló que un grupo de personas de quienes se desea obtener algo en la investigación.

La muestra según Balestrini (2008) la define como un grupo o una parte de la población donde poseen características de una manera más puntual.

El muestreo para Malhotra (2004) es la recopilación de los elementos u objetos que documentan todos los datos buscados por el investigador.

Criterios de inclusión:

Las características hacen que la población de las personas son un rango de edad que bordean los 21 años a más, quienes son clientes de la empresa Hope Import S.A.C., quienes en su mayoría son profesionales de la carrera de negocios internacionales y administración, contribuyendo al crecimiento en el mercado de la empresa.

Esta investigación tiene una muestra por conveniencia, donde el autor Creswell (2008) indica que es un procedimiento de muestreo cuantitativo donde el investigador elige a los participantes, puesto que fueron disponibles y dispuestos para lograr ser estudiados.

Así mismo la investigación fue de muestreo no pirobalística, en la cual los autores: Fernández, Hernández y Bautista (2014) indicaron que se logró obtener los casos (situaciones, personas, contextos, objetos) interesantes para el investigador y ofrecieron una valiosa obtención y análisis de datos.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

El instrumento de investigación fue basado por un cuestionario, de acuerdo con Leos (2021) indica que es la más usada para su obtención de datos respecto a una o dos variables.

De igual manera la investigación tiene un instrumento de recolección de datos, donde Arias (2006) indico que los instrumentos pueden ser un recurso, formato o dispositivo (digital o en papel) donde se obtiene el registro, almacenamiento e información. Donde se mencionan: las entrevistas, cuestionarios y otros.

En cuanto a la confiabilidad se hizo el uso del programa SPSS donde Rodriguez y Reguant (2020) señalan que permite medir el valor de manera relativa fácil y ágil, ayudando a la herramienta de encuesta utilizada, facilitando a poder calcular la estadística de alfa de Cronbach. Por lo cual se llevó a cabo la confiabilidad del cuestionario de la variable digitalización donde se recopilaron datos de 30 clientes dando como resultado un coeficiente alfa de 0.883, confirmando que se acepta el instrumento. El instrumento de investigación fue correctamente validado por 3 académicos expertos en el tema: Dr. Carranza Estela, Teodoro, Dr. Lino Gamarra, Edgar, Dr. Cárdenas Saavedra, Abraham y Dr. Casma Zárate, Carlos Antonio.

### **3.5. Procedimientos**

Según Krajewski, Ritzman y Malhotra (2008) es un proceso donde se realizan actividades para obtener resultados. Para corroborar la validez del instrumento se hizo un cuestionario a clientes, donde se les realizo preguntas de los ítems colocados en el cuestionario que hablan del tema de investigación, siendo: gestión, eficiencia y competitividad.

### **3.6. Aspectos éticos**

Para Acevedo (2002) es la capacidad de decidir de las personas que elaboran un proyecto. Por lo cual los aspectos éticos son de vital consideración en varias partes de la investigación, por lo que se consideró la pertenencia estudiada y atribución de la autora. Toda información obtenida de la realidad problemática, los antecedentes y el marco teórico; han sido citadas y con referencias según a las normas establecidas APA 2021.

Por lo tanto, se reservó información obtenida de los encuestados que tienen privacidad. Para que no haya ninguna manipulación con malicia de la información recolectada en el trabajo de investigación de la investigadora y se realizó las interpretaciones de los resultados de manera objetiva y eficazmente hecha.

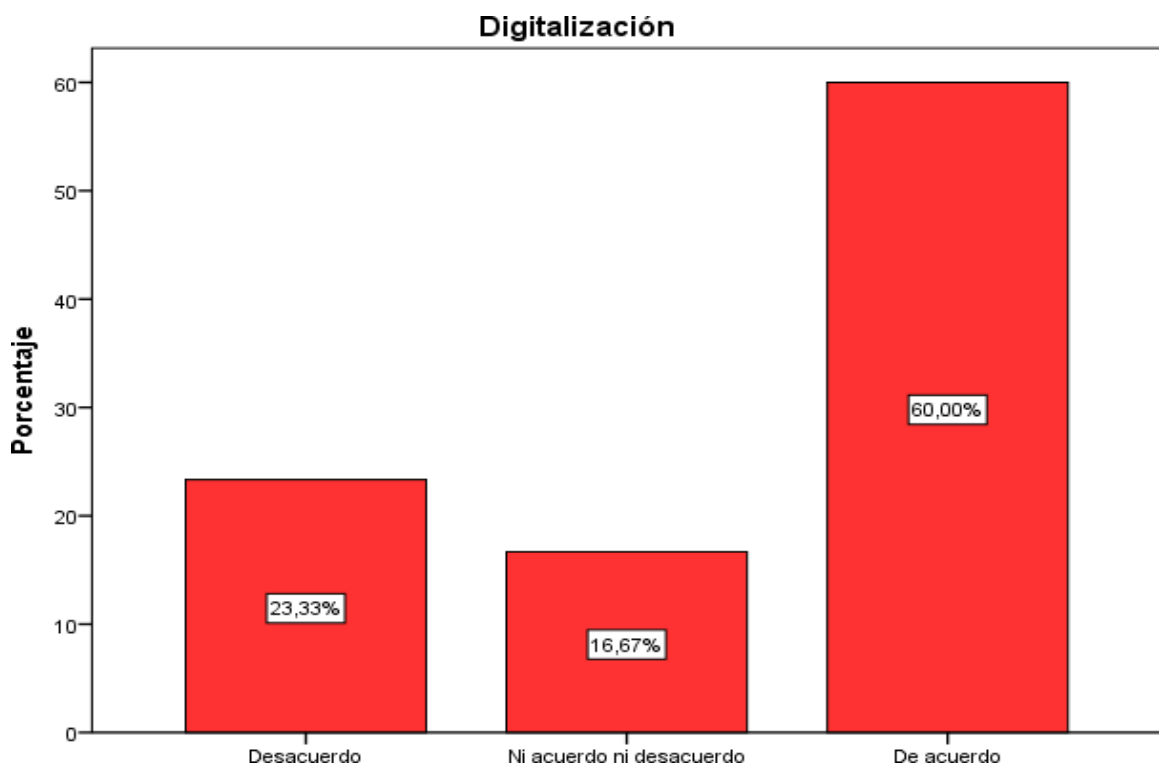
De igual forma, los juicios difundidos de la recolección de datos serán sacadas de la misma autonomía de la investigadora con el objetivo en que estos procesos respalden la integridad de las personas. La investigación se hizo cumpliendo las pautas morales, por lo cual no hay ningún inconveniente al momento de obtener información, tanto como para poder expresarla en el informe.

#### IV. RESULTADOS

##### Análisis Descriptivo

**Tabla 1.** Niveles de Digitalización en Hope Import S.A.C.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	7	23,3	23,3	23,3
Ni acuerdo ni desacuerdo	5	16,7	16,7	40,0
Válidosdesacuerdo				
De acuerdo	18	60,0	60,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

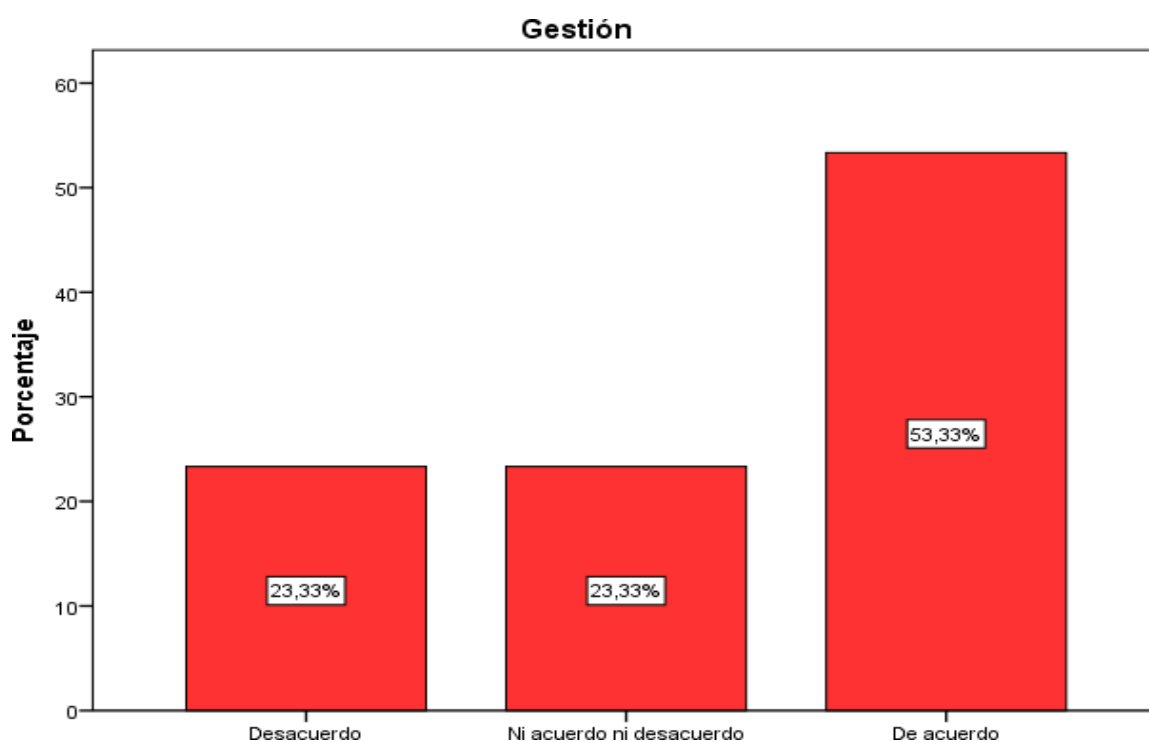


**Figura 1.** Niveles de Digitalización en Hope Import S.A.C

INTERPRETACIÓN: De los clientes encuestados en Hope Import S.A.C. el 60% manifiestan que están de acuerdo con el nivel de digitalización, mientras el 23.33% está en desacuerdo, por otro lado, el 16.67% ni de acuerdo ni desacuerdo.

**Tabla 2.** Niveles de gestión en Hope Import S.A.C.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	7	23,3	23,3	23,3
Ni acuerdo ni desacuerdo	7	23,3	23,3	46,7
Válidos de acuerdo	16	53,3	53,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

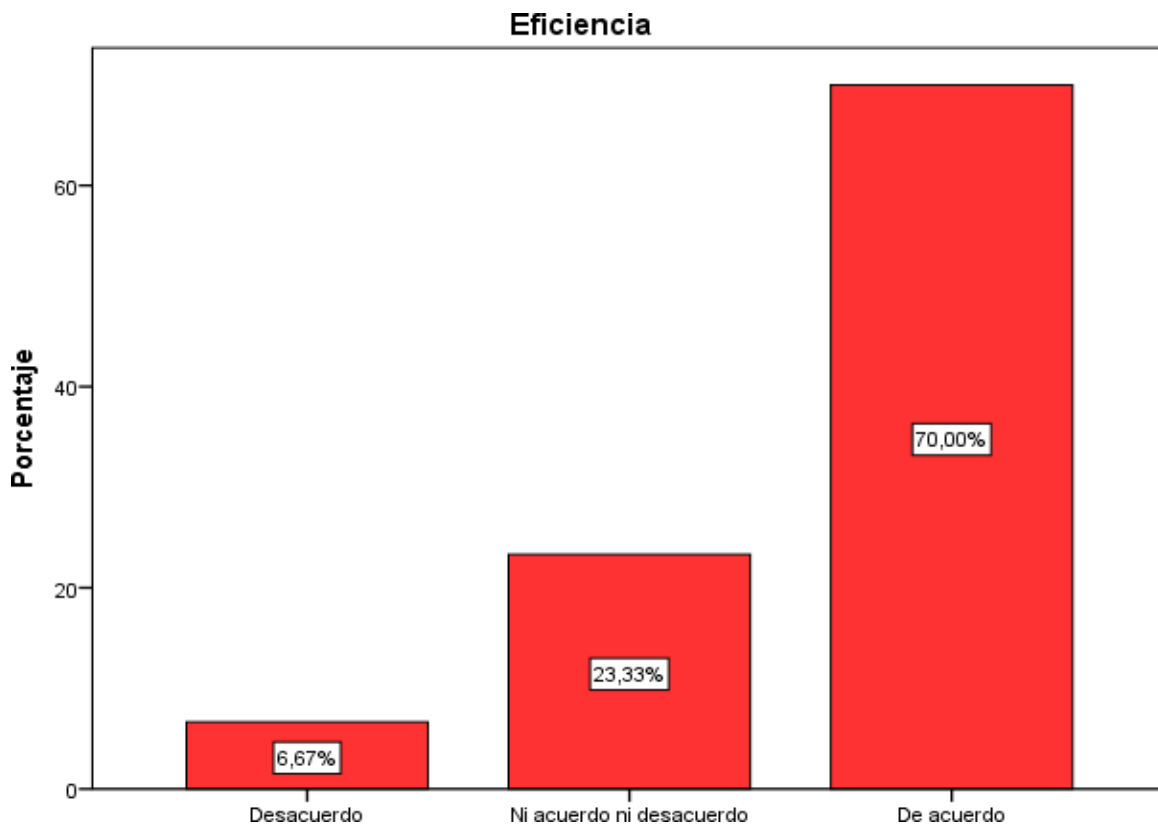


**Figura 2.** Niveles de gestión en Hope Import S.A.C.

INTERPRETACIÓN: Según los clientes encuetados de Hope Import S.A.C. el 53.33% señalan que están de acuerdo con el nivel de gestión, mientras el 23.33% señalan que ni de acuerdo ni desacuerdo y el 23.33% se encuentra en desacuerdo.

**Tabla 3.** Niveles de eficiencia en Hope Import S.A.C.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
Ni acuerdo desacuerdo	7	23,3	23,3	30,0
De acuerdo	21	70,0	70,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

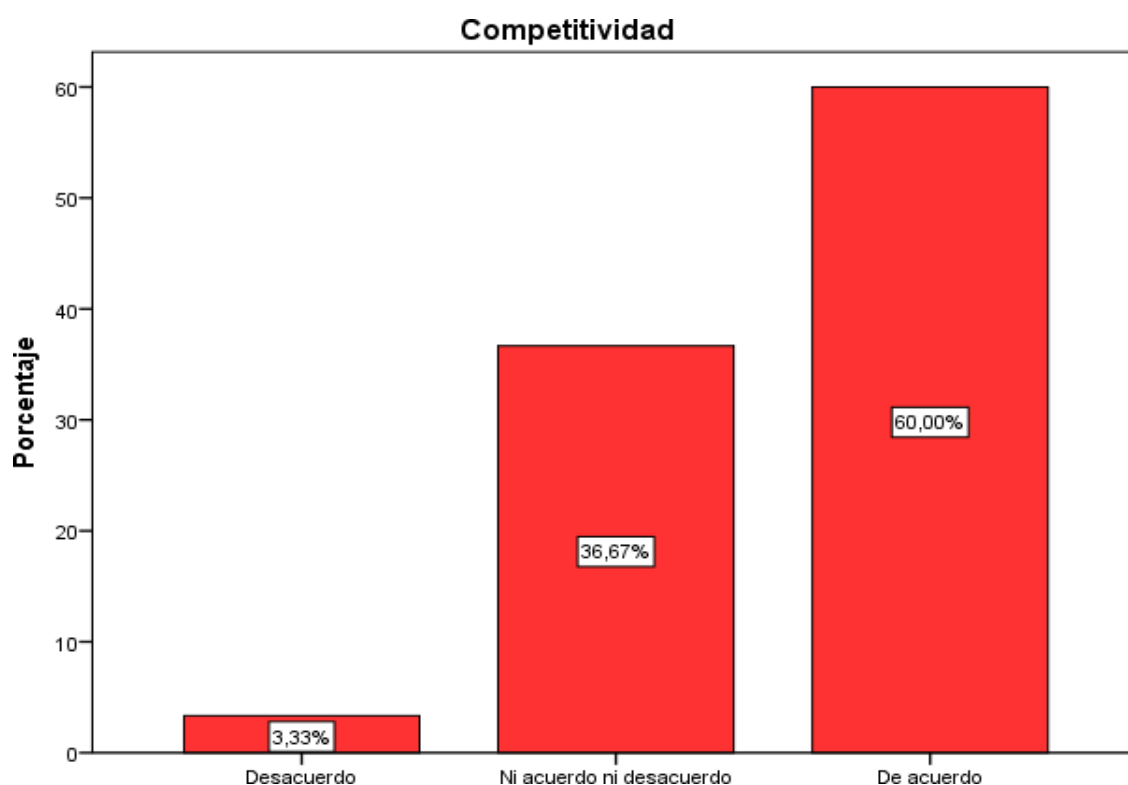


**Figura 3.** Niveles de eficiencia en Hope Import S.A.C.

INTERPRETACIÓN: En los resultados se observa que de los 30 clientes de la empresa Hope Import S.A.C. encuestados, el 30% de los clientes estaban en desacuerdo y ni acuerdo ni desacuerdo con el punto de ellos, mientras que el 70% estuvo de acuerdo.

**Tabla 4.** Niveles de competitividad en Hope Import S.A.C.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
Ni acuerdo ni desacuerdo	11	36,7	36,7	40,0
Válidos De acuerdo	18	60,0	60,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	



**Figura 4.** Niveles de competitividad en Hope Import S.A.C.

INTERPRETACIÓN: Después de obtener los resultados se visualiza que de los 30 clientes de la empresa Hope Import S.A.C. encuestados, el 40% de los clientes estaban en desacuerdo y ni acuerdo ni desacuerdo con el punto de ellos, mientras que el 60% estuvo de acuerdo.



## Análisis Inferencial

Hipótesis

H0: Los datos tienen una distribución normal

Ha: Los datos no tienen una distribución normal

Prueba de Normalidad de Digitalización

### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Digitalización	,372	30	,000	,688	30	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

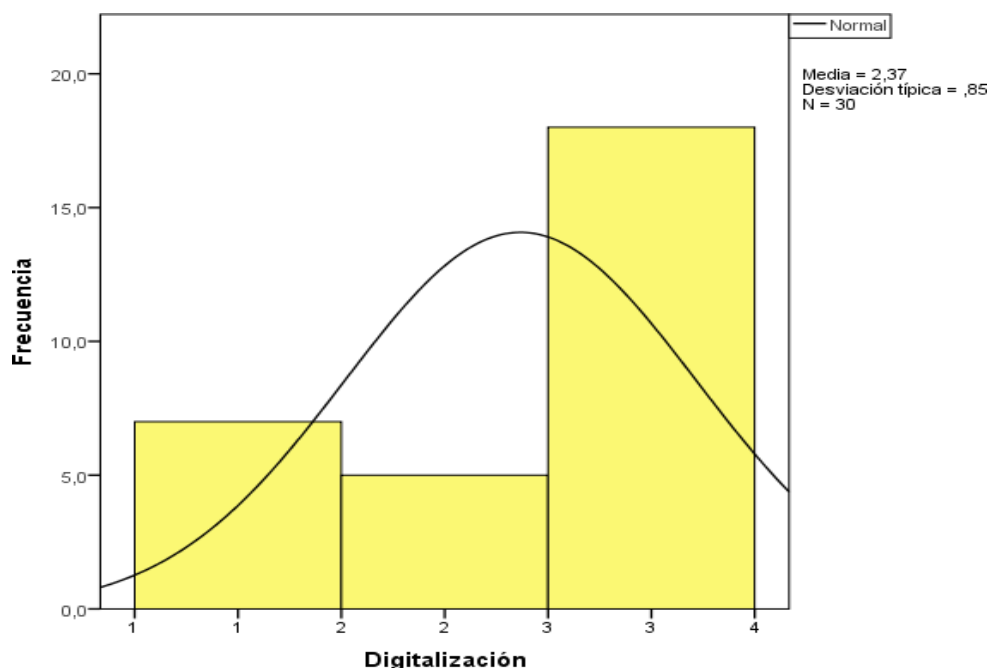
Interpretación: Según los datos de Shapiro- Will muestra que  $p=0.000 < 0.05$ ; para la variable digitalización teniendo como resultado que los datos de muestra no tienen una distribución normal. Además, que para confrontar las hipótesis se utilizará los estadísticos no paramétricos (Rho de Spearman)

### ALFA DE CRONBACH

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,883	10

Se hizo una prueba piloto de 10 clientes, teniendo como resultado de alfa de Cronbach de 0,883, confirmando la aceptación del instrumento.



**Figura 5. Distribución no normal para la variable Digitalización**

Interpretación: según los datos que se tiene de la totalidad de la muestra no existe una distribución normal.

H1

**Tabla 5. Correlación entre las variables digitalización y la dimensión gestión**

		Digitalización	Gestión
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,836**
	Digitalización Sig. (bilateral)	.	,000
	N	30	30
	Gestión Coeficiente de correlación	,836**	1,000
	Gestión Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo al coeficiente de correlación ( $,836$ ) es positiva alta y además significativa ( $\text{sig}:0.00 < 0.05$ ). Por lo cual si existe una relación entre la variable y la primera dimensión. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

## H2

Correlación entre la variable digitalización y la dimensión eficiencia

### Correlaciones

		Digitalización	Eficiencia	
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,823**
	Digitalización	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
		Coeficiente de correlación	,823**	1,000
	Eficiencia	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Según la tabla el coeficiente de correlación ( $,823$ ) es positiva alta, aparte es significativa ( $\text{sig}:0.00 < 0.05$ ). Por ende, existe una relación entre la variable y la segunda dimensión. Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

## H3

**Tabla 6.** *Correlación entre la variable digitalización y la dimensión Competitividad*

		Digitalización	Competitividad	
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,869**
	Digitalización	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
		Coeficiente de correlación	,869**	1,000
	Competitividad	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Conforme al coeficiente de correlación ( $,869$ ) es positiva alta y significativa ( $\text{sig}:0.00 < 0.05$ ). De manera que si existe una relación entre la variable y la tercera dimensión. Por consecuente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

## V. DISCUSIÓN

Primera; respecto a los resultados logrados sobre la hipótesis específica 1, se demuestra que existe relación positiva considerable entre la variable digitalización y la dimensión gestión, demostrando con un Rho de Spearman de 83.6% y un nivel de significancia igual a 0.00 que corrobora la aceptación de la hipótesis de aceptación. Es por ello que la digitalización permite optimizar un mejor resultado en la empresa ya que permite la rapidez de la obtención de datos, ayudando a tener una buena gestión.

Dicho resultado mencionado en el párrafo anterior es corroborado por medio de una similitud con el trabajo de investigación de los autores Cazzadore y Aponte (2021), que manifiestan que es importante amplificar los métodos tecnológicos de la digitalización en las empresas, por ende, los autores mencionados aplicaron un plan de digitalización en una operadora tele comunicativa en Venezuela que le permitió una mayor efectividad durante su gestión. Así mismo las conclusiones del estudio también corroboran nuestros resultados en tanto que sirvió como sustento para lograr una mejor gestión en las telecomunicaciones digitales.

Igualmente, Bocanegra y Guerrero (2021) señalaron que tuvieron como finalidad el lograr examinar el proceso empresarial de la implementación digital en la gestión. Por lo que los resultados obtenidos por el trabajo de estudio certifican nuestros datos por lo que contribuye como apoyo en el requerimiento fundamental de que las organizaciones necesitan una imposición de los medios digitales para tener una buena gestión.

Los resultados corroboran lo mencionado por Manrique (2016), quien define que gestionar es generar buenos o malos resultados mediante las personas, siempre teniendo en cuenta que el éxito o declive dependerá del compromiso y afinidad que tienen los trabajadores hacia la empresa. Lo cual es consistente también con mis resultados logrados por medio del Rho de Spearman que dicen que existe una relación significativa hacia la gestión.

Segunda; sobre los resultados de la hipótesis específica 2, donde se hace como referencia que existe una relación positiva considerable entre la variable y la dimensión eficiencia, demostrado por Rho Spearman de 82.3% y nivel de significancia 0.00 que confirma la hipótesis de aceptación. Por lo tanto, la digitalización permite dar mejores resultados a la organización, brindando una rápida recolección de datos, ayudando a tener una buena eficiencia.

De igual manera los resultados mencionados en el texto anterior, es apoyado por la similitud de investigación de los autores Loo y Mariátegui (2020) donde manifestaron la importancia de un correcto proceso de digitalización en las organizaciones, por lo que emplearon un buen proceso digital aduanero en el Puerto del Callao, que le permitió cumplir con eficiencia. Por lo cual las conclusiones del estudio apoyan nuestros resultados, que sirvió como apoyo para lograr una buena eficiencia de la digitalización en el mercado internacional.

Igualmente, Pacheco, Chiroles, Reyes y Sisto (2018) indicaron que es fundamental la digitalización de publicidad y anuncios en el Hospital León de México, lo cual se logró con eficiencia. Por esta razón se llegó como conclusión que sus estudios sustentan nuestros datos obtenidos, el cual fue de mucha ayuda para contar con una gran eficiencia en las publicidades digitales de la clínica.

Así mismo para López (2018) recalco que el de mucha importancia tener una relación digital bibliotecaria y los libros , por lo que genero un impacto positivo beneficioso por su eficiencia. Teniendo como resultado que la información recolectada apoyen a los nuestros, donde gracias a la eficiencia la digitalización de la biblioteca tuvo relación con los libros documentados.

Los resultados confirman lo mencionada por Calvo, Pelegrin y Saturnina (2018), quienes expresan que la eficiencia tiene un buen uso de los gastos y tiempo en las empresas. Teniendo como consistencia también con mis resultados por Rho Spearman, que señalan la existencia de una relación significativa con la eficiencia.

Tercera, luego de la recolección del tanteo sobre la hipótesis específica 2, se

comprueba que existe relación positiva, considerada entre la variable y la dimensión competitividad, demostrado con un Rho de Spearman de 86.9% y un nivel de significancia igual a 0.00 que reafirma la hipótesis de aceptación. Por consiguiente, se llevó a cabo que la digitalización facilita una mejora en los resultados de la organización, puesto que facilita una recopilación de datos, los cuales contribuyen a tener una alta competitividad en el mercado.

De la misma manera el dato mencionado en el texto anterior, es sustentado por la similitud del trabajo de investigación del creador Martínez (2021), quien señala que es de suma importancia el que se empleen estrategias digitales en las empresas de Guanajato, que les ayudo a tener mayor producción debido a su competitividad. Igualmente, las conclusiones del estudio sustentan con nuestros datos obtenidos, puesto que nos fue útil como sustento para tener una mayor competitividad en las estrategias digitales.

Así mismo los autores Padilla y Sepulveda (2021) donde explican que las compañías de Latinoamérica tienen un impacto positivo debido a su competitividad. En la cual por su alta capacidad del uso digital los ayudo a posicionarse ante otras empresas más reconocidas mundialmente. Concluyendo que su investigación sustenta nuestra información recolectada, debido a que es de vital importancia contar con medios digitales para generar mayor competitividad en el mercado internacional.

De igual forma Ochoa y Serna (2021) explicaron que hay una relación de las transformaciones digitales y la fidelidad de todos los clientes en las bodegas de Pozucina, por su gran competitividad en el entorno externo. Como fin apoya mis datos recopilados, puesto que se beneficiará a la adaptación de la digitalización de los clientes, gracias a la competitividad que genera la tienda pozucina.

Los datos apoyan lo citado por Ibarra, Gonzales y Demuner (2017) quienes señalaron que la competitividad es la elaboración de un producto o servicio que se distinga al de los demás, el cual tendrá un impacto positivo o negativo, dependiendo como emplean una estrategia digital para lograrlo. Por lo que es similar con mis

datos obtenidos mediante un Rho de Spearman que indica que existe una relación significativa con la competitividad.

## VI. CONCLUSIONES

1. En relación al objetivo general de la investigación consistió en determinar la caracterización de la digitalización en la empresa Hope Import S.A.C. Independencia 2021. Se comprueba que se caracteriza por una relación positiva alta entre la digitalización y sus dimensiones.
2. De los resultados mostrados para el objetivo específico a) Determinar la relación entre la digitalización y la gestión en la empresa Hope Import S.A.C. Independencia 2021. Se comprobó que existe una relación positiva alta entre la digitalización y gestión confirmada por una correlación de Rho Spearman (83,6%) significativa para el cliente (p-valor de 0,000).
3. De los datos obtenidos para el objetivo específico b) Determinar la relación entre la digitalización con la eficiencia en la empresa Hope Import S.A.C. Independencia 2021. Se confirmó que existe una relación positiva alta entre la digitalización y la eficiencia apoyada por una correlación de Rho Spearman (82.3%) significativa para el cliente (p-valor de 0,000).
4. De la obtención de datos para el objetivo específico c) Determinar la relación entre la digitalización y la competitividad en la empresa Hope Import S.A.C. Independencia 202. Se examinó que existe una relación positivo alta entre la digitalización y la competitividad sustentada por una correlación de Rho Spearman (86.9%) significativa para el cliente (p-valor de 0,000).



## **VII. RECOMENDACIONES**

Luego de analizar e interpretar los resultados de la investigación se propone al gerente de Hope Import S.A.C. lo siguiente:

1. Con respecto a la digitalización se sugiere que analicen las herramientas digitales con mayor impacto para la empresa para fortalecerla y llegar a más clientes del mercado.
2. De acuerdo a la gestión se le recomienda analizar una mejor propuesta administrativa que ayude a resolver las inquietudes de los clientes potenciales para la empresa.
3. En base a la eficiencia se les indica plantear una mejora en las plataformas digitales para concluir las ventas con los clientes que desean adquirir un producto o saber la disponibilidad de las mismas.
4. En función de la competitividad se les sugiere tener un mayor catálogo de productos que puedan vender al público y no tengan la necesidad de buscar en otras empresas y solicitar todo lo que requieren en Hope Import S.A.C.

## REFERENCIAS

- Alvarez, A. (2020) *Justificación de la investigación*. Recuperado de:  
<https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10821/Nota%20Acad%C3%A9mica%205%20%2818.04.2021%29%20-%20Justificaci%C3%B3n%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=4&isAllowed=y#:~:text=Justificaci%C3%B3n%20pr%C3%A1ctica%20Implica%20describir%20de,realidad%20del%20%C3%A1mbito%20de%20estudio>
- Acevedo, I. (2002). *Aspectos éticos en la investigación científica*. Recuperado de:  
[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532002000100003](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532002000100003)
- Arias .(2006). *Marco metodológico*. Recuperado de:  
<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0095143/cap03.pdf>
- Balestini. (2008). *Investigación e innovación metodológica*. Recuperado de:  
<http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/>
- Bocanegra, R y Guerrero, R .(2021). *Análisis del proceso de la gestión del cambio para la transformación digital durante la pandemia surgida en marzo del 2020: Telefónica del Perú Descripción del Artículo*. (Tesis de grado). Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de:  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RPUC\\_5f55cc89a4e5c92b3c0cbcbcc8fec0ea](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RPUC_5f55cc89a4e5c92b3c0cbcbcc8fec0ea)
- Cabrera, C y Castillo, S. (2019). *Análisis de los principales factores que permitieron desarrollar una eficiente transformación digital en las principales empresas del sector banca múltiple*. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.  
[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/650437/Cabrera\\_VC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/650437/Cabrera_VC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Calvo, Aristides y Saturnina (2018) *Theoretical Approaches to Evaluate Efficiency and Efficacy in Primary Healthcare Services in the Public Sector* Recuperado de : <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v12n1/rdir06118.pdf>

Cazzadore, L y Aponte, G. (2021). *Diseño de un plan de mejora sobre la digitalización forzada de las comunicaciones de los proyectos en una operadora de telecomunicaciones en Venezuela.* Recuperado de: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-56932021000200060&lang=es](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-56932021000200060&lang=es)

Chavarria, S.(2020). *Justificación de la investigación.* Recuperado de: <http://files.sachavarriapuga-net.webnode.es/200000026-4f608505a7/Justificaci%C3%B3n.pdf>

Chiatchoua, C y Lozano, M .(2021). *Mecanismos de ajuste y digitalización de las micro y pequeñas empresas ante el COVID-19 en México.* Recuperado de: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-07052021000300203&lang=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-07052021000300203&lang=es)

Chirinos, D. (2017) *“MEJORA DE PROCESOS EN LA LÍNEA DE DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS CON VALOR LEGAL, EN LA EMPRESA GSD”* . (Tesis de pregrado). Universidad Privada del norte. Recuperado de: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11372/Tesis%20-%20David%20Alberto%20Chirinos%20Espinoza.pdf?sequence=1>

Creswell, J .(2008). *Investigación educativa: planificación, realización y evaluación de investigaciones cuantitativas y cualitativas.* Recuperado de: [https://www.scirp.org/\(S\(oyulxb452alnt1aej1nfow45\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=713513](https://www.scirp.org/(S(oyulxb452alnt1aej1nfow45))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=713513)

Cruz, M. (2020). *Digitalización de historias clínicas: análisis de un proyecto en un contexto real en el Servicio Extremeño de Salud en España*. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2307-21132020000300011&lang=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132020000300011&lang=es)

Gallina, I. (2018). *La digitalización de fondos patrimoniales. El caso de México*. Recuperado de: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-39292018000300135&lang=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-39292018000300135&lang=es)

Heredia, D y Quichua, C (2021) *Transformación digital en las pymes. Revisión sistemática de la literatura*. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo. Recuperado de: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_73b5486398e1911643da4b312067e6ba](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_73b5486398e1911643da4b312067e6ba)

Ibarra, Gonzales y Demenur (2017) *Business competitiveness in the small and medium-sized medium enterprises of the manufacturing sector in Baja California*. Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/estfro/v18n35/2395-9134-estfro-18-35-00107.pdf>

Jabiel, K.(2021). *La estrategia empleadora para atraer talento en Big data de un Banco*. (Tesis de grado) . Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Recuperado de: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPC\\_dcacdda7015f680c8d3256d6b1fd45](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPC_dcacdda7015f680c8d3256d6b1fd45)

Kerlinger, F y Lee, H, (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales*. Recuperado de: <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/disenos-no-experimentales.html?m=0>

Krajewski, Ritzman y Malhotra. (2008). *Marco Teórico*. Recuperado de: <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0094357/cap02.pdf>

Loo, D y Mariátegui, R. (2020). *Digitalización del proceso aduanero y su relación con la operatividad aduanera del puerto del callao durante el periodo 2016-2020*. (Tesis de grado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas . Recuperado de: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPC\\_5ab252281465d7592e425ee5077a2552](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPC_5ab252281465d7592e425ee5077a2552)

López, A. (2018). *Digitalización de los libros y su relación con la prestación sostenible del fondo editorial del congreso de la república, año 2015*. (Tesis doctoral). Universidad Nacional Federico Villarreal. Recuperado de: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNF\\_8316eea0a33ad88f046b93a33b0d8d4d](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNF_8316eea0a33ad88f046b93a33b0d8d4d)

López, J y Vásquez, M. (2020). *La digitalización de documentos y la gestión administrativa en la Municipalidad distrital Los Olivos, Lima-Perú, 2020*. (Tesis de grado). Universidad Privada del Norte. Recuperado de: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN\\_a8455b779fd711a7ad16712d66136e03](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN_a8455b779fd711a7ad16712d66136e03)

López, L. (2004). *Población muestra y muestreo*. Recuperado de: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S181502762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S181502762004000100012)

Malhotra. (2004). *Metodología de la investigación*. Recuperado de: [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lni/sanchez\\_m\\_im/capitulo3.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lni/sanchez_m_im/capitulo3.pdf)

Matas, A. (2018). *Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión*. Recuperado de: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1607-40412018000100038#B8](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038#B8)

Manrique, D.(2016) *Management and design: Convergence disciplinar*. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n40/n40a06.pdf>

Martínez Martínez, Adriana. (2021). *Impacto de la COVID-19 en la producción, empleo y digitalización de empresas en Guanajuato*. Recuperado de: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-07052021000300201&lang=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-07052021000300201&lang=es)

Ochoa, F y Serna, M. (2021). *Transformación digital y fidelización del cliente de productos tradicionales La Pozucina S.A.C., Pozuzo 2020*. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo. Recuperado de: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_2660ad19af7800514d9ab8d8f2fa1033](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_2660ad19af7800514d9ab8d8f2fa1033)

Otero, A. (2018). *Enfoques de investigación*. Recuperado de: [file:///C:/Users/Kimberly/Downloads/Otero-OteroA\\_Enfoques.pdf](file:///C:/Users/Kimberly/Downloads/Otero-OteroA_Enfoques.pdf)

Pacheco, Y, Chiroles, M, Reyes, R y Sisto, A.(2018). *Digitalización de los anuncios e informes operatorios*. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1561-31942018000100011&lang=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-31942018000100011&lang=es)

Padilla, M y Sepulveda, C.(2021). *El impacto de la digitalización en las empresas comerciales de Latinoamérica, en los últimos 10 años: una revisión de la literatura científica*. (Tesis de grado). Universidad privada del norte. Recuperado de: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN\\_7df7a117c9c42fc2c6260cfeeb74546e](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN_7df7a117c9c42fc2c6260cfeeb74546e)

Paripancca, Y.(2021). *Análisis de procesos archivísticos y la digitalización de documentos de los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo – Puno, periodo 2018*. (Tesis del grado). Universidad Nacional Del Altiplano . Recuperado de: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RNAP\\_06581b127fb4f972891f45d73ccf84de](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RNAP_06581b127fb4f972891f45d73ccf84de)

- Rodriguez, J y Reguant, M. (2021). *Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach*. Recuperado de: <file:///C:/Users/Kimberly/Downloads/30048-Text%20de%20l'article-73498-4-10-20200916.pdf>
- Serrano, D .(2011) *Teoria oganizacional* . Recuperado de: <https://studylib.es/doc/77478/teor%C3%ADa-organizacional>
- Sewan .(2019). *Digitalización de las empresas: problemas y soluciones*. Recuperado de: <https://www.sewan.es/digitalizacion-empresas-problemas-soluciones/>
- Tamayo, M (2004) *El proceso de la investigación científica*. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=BhymmEqkkJwC&dq=investigacion+tipo+aplicada+segun+autores&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=BhymmEqkkJwC&dq=investigacion+tipo+aplicada+segun+autores&source=gbs_navlinks_s)
- Tamayo y Tamayo. (2006). *Marco metodológico*. Recuperado de: <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0088963/cap03.pdf>
- Tello, M, Dinamarca, Consuelo y Escobar, S. (2021). *Tecnologías digitales, creative commons y nuevos modos de producción cultural en Chile*. Recuperado de: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0719-367X2021000100105](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719-367X2021000100105)
- Themes, G. (2021) *Aprendemos matemáticas*. Recuperado de: <https://www3.gobiernodecanarias.org/medusa/ecoblog/mrodperv/fractales/teoria-del-caos/>
- The Learning Company gqtdigital (2020). *Problemas de la digitalización*. Recuperado de: <https://gotodigital.es/problemas-de-la-digitalizacion/>
- Ureta, M .(2019). *El uso de la digitalización en la mezcla de marketing de la Empresa Atlantic Secutiry en la Agencia Wanchaq, Cusco – 2019*. (Tesis de grado). Universidad Andina del Cusco. Recuperado de: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UACI\\_1cd2e4f31604f126f5a79cc38b0acaac](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UACI_1cd2e4f31604f126f5a79cc38b0acaac)

Vega, C, Maguiña, J, Soto, A, Lama, J y Correa, L. (2021). *Estudios transversales*.  
Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v21n1/2308-0531-rfmh-21-01-179.pdf>



## ANEXOS

### ANEXO 1

#### Fase 2: Instrumento de recolección de datos

#### CUESTIONARIO DE LA DIGITALIZACION EN LA EMPRESA HOPEIMPORT S.A.C. , INDEPENDENCIA , 2021

Estimado señor(a), agradezco su valiosa colaboración, la presente encuesta busca recoger información acerca de su saber de la digitalización, las actitudes hacia la empresa Hope Import S.A.C. y su conocimiento hacia la problemática del rubro en el sector de Independencia. Lee atentamente cada pregunta, luego responda con veracidad y honestidad cada pregunta. La información que nos proporcionará será muy importante para fundamentar nuestro trabajo de investigación.

#### INSTRUCCIONES:

Elija y marque la respuesta que mejor exprese su conocimiento.

<b>5</b>	Muy de acuerdo
<b>4</b>	De acuerdo
<b>3</b>	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
<b>2</b>	Algo en desacuerdo
<b>1</b>	Muy en desacuerdo

SEXO \_\_\_\_\_

EDAD \_\_\_\_\_

#### I. GESTION

N°	ITEMS	ESCALA				
		5	4	3	2	1
01	La gestión de "Hope Import" ofrece buenos resultados a través de las compras digitales que usted realiza.					
02	Considera que la digitalización tuvo éxito en la gestión realizada de "Hope Import".					
03	Piensa que digitalizar un proceso de gestión es importante en "Hope Import" para que los trabajadores estén comprometidos con su función.					

## II. EFICIENCIA

N°	ITEMS	ESCALA				
		5	4	3	2	1
04	Considera que la digitalización en “Hope import” es utilizada de manera eficaz para alcanzar buenos resultados.					
05	Para usted los medios digitales en “Hope Import” son importantes para su crecimiento eficazmente.					
06	Los gastos que usted realizó al hacer una compra digital en “Hope Import” fue de manera eficaz.					

## III. COMPETITIVIDAD

N°	ITEMS	ESCALA				
		5	4	3	2	1
7	Considera que es importante la interacción de “Hope Import” con los clientes de manera digital para ser competitivos en el rubro.					
8	Para usted la digitalización empleada en “Hope Import” debe ser dinámica para no perder clientes y así ser competitiva.					
9	Piensa que la digitalización en “Hope Import” es competitiva en el mercado gracias a una buena capacidad hecha.					
10	Considera que la digitalización en “Hope Import” ayudo en la capacidad de competitividad en el mercado.					

## ANEXO 2

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
DIGITALIZACIÓN	Según <a href="#">Mihail, D, Vladimir, A, Mikhail, V &amp; Vadim, Z (2020)</a> mencionan que la digitalización es una base principal para los cambios, ya que permite depurar procesos comerciales mediante una buena gestión, eficiencia y competitividad. Así mismo, se determinaría una digitalización como una mejora organizacional.	Para la variable digitalización se hizo como el uso de instrumento la técnica de la encuesta y para la recolección de datos se aplicó el cuestionario, mediante una escala Likert.	Gestión	Resultado	1. La gestión de "Hope Import" ofrece buenos resultados a través de las compras digitales que usted realiza.	Ordinal (LIKERT) 5. Muy de acuerdo 4. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2. Algo en desacuerdo 1. Muy en desacuerdo
				Éxito	2. Considera que la digitalización tuvo éxito en la gestión realizada de "Hope Import".	
				Compromiso	3. Piensa que digitalizar un proceso de gestión es importante en "Hope Import" para que los trabajadores estén comprometidos con su función.	
			Eficiencia	Resultado	4. Considera que la digitalización en "Hope Import" es utilizada de manera eficaz para alcanzar buenos resultados.	
				Medios	5. Para usted los medios digitales en "Hope Import" son importantes para su crecimiento eficazmente.	
				Gastos	6. Los gastos que usted realizó al hacer una compra digital en "Hope Import" fue de manera eficaz.	
			Competitividad	Interacción	7. Considera que es importante la interacción de "Hope Import" con los clientes de manera digital para ser competitivos en el rubro.	
				Dinámica	8. Para usted la digitalización empleada en "Hope Import" debe ser dinámica para no perder clientes y así ser competitiva.	
				Capacidad	9. Piensa que la digitalización en "Hope Import" es competitiva en el mercado gracias a una buena capacidad hecha.	
					10. Considera que la digitalización en "Hope Import" ayudo en la capacidad de competitividad en el mercado.	

### ANEXO 3

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

...20... de octubre de 2021

Señores

Escuela de ...Administración.....

Universidad César Vallejo – Campus Lima Norte.....

A través del presente, ...Anthony Bryan Erasmo Alejo Herrera identificado con DNI N°77036419..... representante de la empresa Hope Import S.A.C. con el cargo de.....Gerente General....., me dirijo a su representante a fin de dar a conocer que la siguiente persona:

a) ...Kimberly Giovanna Alejo Herrera

Están autorizadas para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada.....Digitalización en la empresa Hope Import S.A.C. independencia 2021 .....

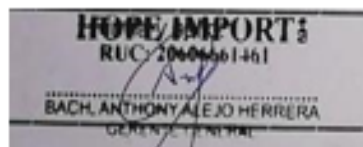
Sí  No

b) Publicar el nombre de nuestra organización en la investigación

Sí  No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,



Firma y Sello


Nombre y Apellidos...Anthony Bryan Erasmo Alejo Herrera

Cargo.....Gerente General.....

## ANEXO 5

### Validaciones del instrumento de investigación

#### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de investigación: DIGITALIZACION EN LA EMPRESA HOPE IMPORT S.A.C INDEPENDENCIA 2021.							
Apellidos y Nombres del investigador: Alejo Herrera, Kimberly Giovanna							
Apellidos y Nombres del experto: Dr. Carranza Estela, Teodoro							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO		
			ITEM PREGUNTA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
Digitalización	GESTION	Resultados	La gestión de "Hope Import" ofrece buenos resultados a través de las compras digitales que usted realiza.		X		
		Éxito	Considera que la digitalización tuvo éxito en la gestión realizada de "Hope Import".		X		
		Compromiso	Piensa que digitalizar un proceso de gestión es importante en "Hope Import" para que los trabajadores estén comprometidos con su función.		X		
	EFICIENCIA	Resultado	Considera que la digitalización en "Hope Import" es utilizada de manera eficaz para alcanzar buenos resultados.		X		
		Medios	Para usted los medios digitales en "Hope Import" son importantes para su crecimiento eficazmente.		X		
		Gastos	Los gastos que usted realizó al hacer una compra digital en "Hope Import" fue de manera eficaz.		X		
	COMPETITIVIDAD	Interacción	Considera que es importante la interacción de "Hope Import" con los clientes de manera digital para ser competitivos en el rubro.		X		
		Dinámica	Para usted la digitalización empleada en "Hope Import" debe ser dinámica para no perder clientes y así ser competitiva.		X		
		Capacidad	Piensa que la digitalización en "Hope Import" es competitiva en el mercado gracias a una buena capacidad hecha.		X		
			Considera que la digitalización en "Hope Import" ayudo en la capacidad de competitividad en el mercado.		X		
Firma del experto:			Fecha: <u>05</u> / <u>11</u> / <u>21</u>				
 DR. TEODORO CARRANZA ESTELA D.C. EN ADMINISTRACIÓN CIAD 08171							


Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de investigación: DIGITALIZACIÓN EN LA EMPRESA HOPE IMPORT S.A.C INDEPENDENCIA 2021.							
Apellidos y Nombres del investigador: Alejo Herrera, Kimberly Giovanna							
Apellidos y Nombres del experto: Dr. Edgar Lino Gamarra							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA		SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Digitalización	GESTION	Resultados	La gestión de "Hope <u>import</u> " ofrece buenos resultados a través de las compras digitales que usted realiza.		X		
		Exito	Considera que la digitalización tuvo éxito en la gestión realizada de "Hope <u>import</u> ".		X		
		Compromiso	Piensa que digitalizar un proceso de gestión es importante en "Hope <u>import</u> " para que los trabajadores estén comprometidos con su función.		X		
	EFICIENCIA	Resultado	Considera que la digitalización en "Hope <u>import</u> " es utilizada de manera eficaz para alcanzar buenos resultados.		X		
		Medios	Para usted los medios digitales en "Hope <u>import</u> " son importantes para su crecimiento eficazmente.		X		
		Gastos	Los gastos que usted realizó al hacer una compra digital en "Hope <u>import</u> " fue de manera eficaz.		X		
	COMPETITIVIDAD	Interacción	Considera que es importante la interacción de "Hope <u>import</u> " con los clientes de manera digital para ser competitivos en el rubro.		X		
		Dinámica	Para usted la digitalización empleada en "Hope <u>import</u> " debe ser dinámica para no perder clientes y así ser competitiva.		X		
		Capacidad	Piensa que la digitalización en "Hope <u>import</u> " es competitiva en el mercado gracias a una buena capacidad hecha.		X		
			Considera que la digitalización en "Hope <u>import</u> " ayudo en la capacidad de competitividad en el mercado.		x		
Firma del experto:			Fecha: <u>05</u> / <u>11</u> / <u>21</u>				

*Nota:* Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

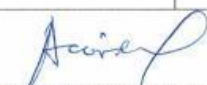
### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de investigación: DIGITALIZACION EN LA EMPRESA HOPE IMPORT S.A.C INDEPENDENCIA 2021.								
Apellidos y Nombres del investigador: Alejo Herrera, Kimberly Giovanna								
Apellidos y Nombres del experto: Dr. Casma Zárate, Carlos Antonio								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA		SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
Digitalización	GESTION	Resultados	La gestión de "Hope Import" ofrece buenos resultados a través de las compras digitales que usted realiza.		SI CUMPLE			
		Éxito	Considera que la digitalización tuvo éxito en la gestión realizada de "Hope Import".					
		Compromiso	Piensa que digitalizar un proceso de gestión es importante en "Hope Import" para que los trabajadores estén comprometidos con su función.					
	EFICIENCIA	Resultado	Considera que la digitalización en "Hope Import" es utilizada de manera eficaz para alcanzar buenos resultados.					
		Medios	Para usted los medios digitales en "Hope Import" son importantes para su crecimiento eficazmente.					
		Gastos	Los gastos que usted realiza al hacer una compra digital en "Hope Import" fue de manera eficaz.					
	COMPETITIVIDAD	Interacción	Considera que es importante la interacción de "Hope Import" con los clientes de manera digital para ser competitivos en el rubro.					
		Dinámica	Para usted la digitalización empleada en "Hope Import" debe ser dinámica para no perder clientes y así ser competitiva.					
		Capacidad		Piensa que la digitalización en "Hope Import" es competitiva en el mercado gracias a una buena capacidad hecha.				
				Considera que la digitalización en "Hope Import" ayudo en la capacidad de competitividad en el mercado.				
Firma del experto	 Firmado digitalmente por: Dr. CARLOS ANTONIO CASMA ZÁRATE DNI: 06153553. Motivo: Validación del instrumento de medición CLAD 13060 Fecha y hora: 05.11.2021 13:15 hrs.		Fecha: 05 / 11 / 21					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.



**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de investigación: DIGITALIZACION EN LA EMPRESA HOPE IMPORT S.A.C INDEPENDENCIA 2021.						
Apellidos y Nombres del investigador: Alejo Herrera, Kimberly Giovanna						
Apellidos y Nombres del experto: Dr. Cardenas Saavedra, Abraham						
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Digitalización	GESTION	Resultados	La gestión de "Hope Import" ofrece buenos resultados a través de las compras digitales que usted realiza.	✓		
		Éxito	La digitalización tuvo éxito en la gestión realizada de "Hope Import".	✓		
		Compromiso	Digitalizar un proceso de gestión es importante en "Hope Import" para que los trabajadores estén comprometidos con su función.	✓		
	EFICIENCIA	Resultado	La digitalización en "Hope Import" es utilizada de manera eficaz para alcanzar buenos resultados.	✓		
		Medios	Los medios digitales en "Hope Import" son importantes para su crecimiento eficazmente.	✓		
		Gastos	Los gastos que usted realizo al hacer una compra digital en "Hope Import" fue de manera eficaz.	✓		
	COMPETITIVIDAD	Interacción	Es importante la interacción de "Hope Import" con los clientes de manera digital para ser competitivos en el rubro.	✓		
		Dinámica	La digitalización empleada en "Hope Import" debe ser dinámica para no perder clientes y así ser competitiva.	✓		
		Capacidad	La digitalización en "Hope Import" es competitiva en el mercado gracias a una buena capacidad hecha.	✓		
Firma del experto: 			Fecha: 05 / 11 / 21			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.