



# UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

## FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA

La digitalización de los procesos y su influencia en la productividad de la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023.

### TESIS

Para optar el título profesional de  
Licenciada en Administración y Gerencia

### AUTORA

Livimoro Yépez, Nancy  
ORCID: 0009-0001-1966-7935

### ASESOR

Gálvez Castillo, José Wilhelm  
ORCID: ORCID: 0000-0003-0526-2934

**Lima, Perú**

**2024**

## Metadatos Complementarios

### Datos del autora

Livimoro Yépez, Nancy

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 42607008

### Datos del asesor:

Gálvez Castillo, José Wilhelm

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 07813680

### Datos del jurado

JURADO 1: Ramos De Rosas Alvarez Del Villar Javier Demetrio, DNI 07813680, ORCID 0000-0003-0526-2934

JURADO 2: Mendez Vicuña Carlos Alberto, DNI 07128084, ORCID 0000-0001-7809-5781

JURADO 3: Villa Esteves José Antonio, DNI 07778554, ORCID 0000-0003-0005-4482

JURADO 4: Malpartida Olivera Sylvia Judith, DNI 09334963, ORCID 0000-0003-4296-9330

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 5.02.04

Código del programa: 413256

### Declaración jurada de originalidad

Yo Nancy Livimoro Yépez con código de estudiante N° 201320094 con DNI N° 42607008, con domicilio en Mz. I Lote 11 AA.HH. Cruz de Motupe distrito San Juan de Lurigancho, provincia y departamento de Lima, en mi condición de bachiller en Administración y Gerencia de la Facultad de Ciencia Económicas y Empresariales. Escuela Profesional de Administración y Gerencia, declaro bajo juramento que:

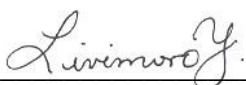
La presente tesis titulada: "La digitalización de los procesos y su influencia en la productividad de la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023 " es de mi única autoría, bajo el asesoramiento del docente José Wilhelm, y no existe plagio y/o copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica o de investigación, universidad, etc; la cual ha sido sometido (a) al antiplagio Turnitin y tiene el 23 de similitud final.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en la tesis, el contenido de estas corresponde a las opiniones de ellos, y por las cuales no asumo responsabilidad, ya sean de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de internet.

Asimismo, ratifico plenamente que el contenido íntegro de la tesis es de mi conocimiento y autoría. Por tal motivo, asumo toda la responsabilidad de cualquier error u omisión en la tesis y soy consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de falsa declaración, me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y a los dispositivos legales nacionales vigentes.

Surco, 06 de febrero de 2024



Nancy Livimoro Yépez

DNI N° 42607008

## Índice de similitud

La digitalización de los procesos y su influencia en la productividad de la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023.

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>23%</b>	<b>20%</b>	<b>2%</b>	<b>11%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Ricardo Palma</b> Trabajo del estudiante	<b>7%</b>
<b>2</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>www.stee-eilas.org</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.usmp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.urp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>www.csi-csif.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repository.unipiloto.edu.co</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>infocapitalhumano.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
Y EMPRESARIALES

DR. JAVIER DOMESTICO RAMOS DE ROSAS ALVAREZ DEL VILLAR  
Jefe de Unidad Gestión y Trámites - PACER



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

MAG. CRISTIAN ALEJANDRO SARRIEDA RAZUR  
Catedrático Titular de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

9	repositorio.comillas.edu Fuente de Internet	1%
10	scienti.minciencias.gov.co Fuente de Internet	1%
11	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	1%
12	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
13	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas      Apagado      Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía      Apagado

 UNIVERSIDAD RICARDO PALMA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
Y EMPRESARIALES

*[Handwritten Signature]*

DR. JAYR GENETIO RAMOS DE LOSA ALMARE BEL VILLAS  
Jefe (a) Unidad de Gestión de Títulos - FACCE

 UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

*[Handwritten Signature]*

MARILYN CHRISTIANE ALBUQUERQUE BARRERA RAZU  
Docente Titular de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

**Dedicatoria**

Este trabajo lo dedico a mi familia y a la universidad Marcelino Champagnat, quienes me brindaron todo su apoyo y facilidad para lograr obtener mi título profesional.

**Agradecimiento**

A la Universidad Marcelino Champagnat por el apoyo y motivación en tiempo y herramientas para cumplir con mi objetivo.

## **Introducción**

La digitalización de los procesos en los recursos humanos permite que los colaboradores centren sus esfuerzos en análisis de datos y en buscar constantemente mejoras del proceso evitando actividades operativas y repetitivas en jornadas largas, esta reflexión conlleva a formular y realizar el estudio por el problema principal en cómo influye la digitalización en la productividad de la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat para este periodo 2023.

La tesis está estructurada por cuatro capítulos, en el capítulo I se establece el planteamiento del estudio donde se plantea el problema, la justificación y los objetivos de la tesis.

El capítulo II, comprende el marco teórico donde, se busca las definiciones, los antecedentes de las variables siendo respaldadas por bases teóricas.

El capítulo III, se detalla el marco metodológico, se plantea la hipótesis, las variables, el tipo de estudio, diseño, así como se describe la población y muestra de la tesis.

El capítulo IV, contiene los resultados de interpretación de los datos obtenidos, las conclusiones y sugerencias del estudio.

La tesis cierra listando las referencias bibliográficas que se han utilizado durante la elaboración del estudio y considerando los anexos.



**Índice**

Metadatos	II
Declaración jurada de originalidad	III
Índice de similitud	IV
Dedicatoria	VI
Agradecimiento	VII
Introducción	VIII
Índice	IX
Lista de Tablas	XII
Lista de Figuras	XIV
Resumen	XV
Abstract	XVI
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO</b>	<b>1</b>
1. Formulación del problema	1
Problema General	4
Problemas Específicos	4
2. Objetivos Generales y Específicos	4
Objetivo General	4
Objetivos Específicos	5
3. Justificación e importancia del estudio	5
4. Alcance o limitaciones	6
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL</b>	<b>7</b>
1. Antecedentes de la investigación	7
Antecedentes internacionales	7
Antecedentes nacionales	10

2. Bases teórico-científicas	12
Teorías de digitalización	12
Procesos	14
Recursos	15
Capacitación	17
Teorías de la productividad	17
3. Definición de términos básicos	18
Tiempo	18
Eficiencia	18
<b>CAPÍTULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES</b>	20
1. Hipótesis y/o supuestos básicos	20
Hipótesis general	20
Hipótesis específicas	20
2. Las variables de estudio y su operacionalización	20
Variable independiente	20
Variable dependiente	21
Matriz de operacionalización	22
3. Matriz de lógica de consistencia	24
<b>CAPÍTULO IV: MÉTODO</b>	25
1. Tipo y método de investigación	25
2. Diseño específico de investigación	26
3. Población y muestra	27
4. Instrumentos de obtención de datos	29
5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	31
6. Procedimiento de ejecución del estudio	31

CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	32
1. Datos cuantitativos	32
2. Análisis de resultados	45
Hipótesis general	45
Hipótesis específica	47
3. Discusión de resultados	52
CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	55
1. Conclusiones	55
2. Recomendaciones	56

### Lista de Tablas

Tabla 1	Instrumento de recolección de datos	21
Tabla 2	Matriz de operacionalización de variable independiente: Digitalización	22
Tabla 3	Matriz de Operacionalización de variable dependiente: Productividad.	23
Tabla 4	Matriz de lógica de consistencia	24
Tabla 5	Número de trabajadores	28
Tabla 6	Escala de liker	30
Tabla 7	Cuestionario	30
Tabla 8	¿Todos los procesos del área de DIGP están digitalizados de forma integral?	32
Tabla 9	¿Considera que la información entregada de forma digital por DIGP sería más útil?	33
Tabla 10	¿La información entregada por DIGP es puntual?	34
Tabla 11	¿Consideras que la información de forma digitalizada que entrega DIGP tendría menos errores?	35
Tabla 12	¿Los recursos tecnológicos de DIGP son de uso fácil?	36
Tabla 13	¿Considera que DIGP cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias?	37
Tabla 14	¿Considera que deben integrar más personal en DIGP para cumplir con sus objetivos?	38
Tabla 15	¿Consideras que los procesos digitalizados de DIGP ahorran tiempo?	39
Tabla 16	¿Consideras que, ante la falta del dominio de la plataforma de legajo, el área de DIGP te brinda soporte técnico?	40
Tabla 17	¿Consideras que el personal de DIGP muestra dominio de la información ante las dudas presentadas?	41
Tabla 18	¿El área de DIGP cumple siempre con su plan operativo?	42
Tabla 19	¿Está satisfecho con los servicios que brinda DIGP?	43

Tabla 20 ¿Consideras que los servicios de DIPG deben mejorar? 44	
Tabla 21 Tabla cruzada Variable 1: Digitalización * Variable 2 Productividad	45
Tabla 22 Pruebas de chi-Cuadrado	46
Tabla 23 Tabla Cruzada Dimensión 1: Procesos * Variable 1 Productividad	47
Tabla 24 Pruebas de chi-cuadrado	48
Tabla 25 Tabla Cruzada Dimensión 2: Recursos * Variable 1 Productividad	49
Tabla 26 Pruebas de chi-cuadrado	50
Tabla 27 Tabla Cruzada Dimensión 3: Capacitación * Variable 1: Productividad	51
Tabla 28 Prueba de chi-cuadrado	51
Tabla 29 Cuestionario	65

## Lista de Figuras

Figura 1	Proceso de automatización	13
Figura 2	5 pasos y subsistemas de recursos humanos	15
Figura 3	Clasificación de Recursos	15
Figura 4	Diseño de ejecución	27
Figura 5	¿Todos los procesos del área de DIGP están sistematizados de forma integral?	32
Figura 6	¿Considera que la información entregada de forma digital por DIGP sería más útil?	33
Figura 7	¿La información entregada por DIGP es puntual?	45
Figura 8	¿Consideras que la información de forma digitalizada que entrega DIGP tendría menos errores?	35
Figura 9	¿Los recursos tecnológicos de DIGP son de uso fácil?	36
Figura 10	¿Considera que DIGP cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias?	37
Figura 11	¿Considera que deben integrar más personas en DIGP para cumplir con sus objetivos?	38
Figura 12	¿Consideras que los procesos digitalizados de DIGP ahorran tiempo?	39
Figura 13	¿Consideras que, ante la falta del dominio de la plataforma de legajo, el área de DIGP te brinda soporte técnico?	40
Figura 14	¿Consideras que el personal de DIGP muestra dominio de la información ante las dudas presentadas?	41
Figura 15	¿El área de DIGP cumple siempre con su plan operativo?	42
Figura 16	¿Está satisfecho con los servicios que brinda DIGP?	43
Figura 17	¿Consideras que los servicios que de DIGP deben mejorar?	44

## Resumen

La tesis que lleva el título *La digitalización de los procesos y su influencia en la productividad de la Dirección de Gestión de personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023*, tiene como finalidad identificar los procesos que requieren digitalizar para que el área sea más productiva. El objetivo principal es como los procesos digitalizados influyen en la productividad de la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023, así mismo se desprenden tres objetivos principales: a) Cómo los procesos digitalizados de manera integral influyen en la productividad de la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023, b) Cómo los recursos influyen en la productividad de la Dirección de Gestión de personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023 y c) Cómo la capacitación en digitalización influye en la productividad de la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023. Se han determinado como variables: La digitalización como variable independiente y la productividad como variable dependiente. Al concluir la tesis, se confirmaron las hipótesis planteadas que la digitalización de los procesos influye en la productividad de la Dirección de Gestión de personal de la Universidad Marcelino Champagnat para este periodo 2023.

**Palabras claves:** Procesos, eficiencia, recursos, tiempo.

## Abstract

The thesis entitled *the digitization of processes and its influence on the productivity of the Personnel Management Department of the Marcelino Champagnat University in the period 2023*, aims to identify the processes that require digitization for the area to be more productive. The main objective is how the digitized processes influence the productivity of the Personnel Management Department of the Marcelino Champagnat University in the period 2023, likewise three main objectives emerge: a) How the digitized processes in an integral way influence productivity of the Department of Personnel Management of the Marcelino Champagnat University in the period 2023, b) How resources influence the productivity of the Department of Personnel Management of the Marcelino Champagnat University in the period 2023 and c) How training in digitization influences in the productivity of the Personnel Management Department of the Marcelino Champagnat University in the period 2023. The following variables have been determined: Digitalization as an independent variable and productivity as a dependent variable. At the conclusion of the thesis, the hypotheses raised that the digitization of processes influences the productivity of the Personnel Management Department of the Marcelino Champagnat University for this period 2023 were confirmed.

**Keywords:** Processes, efficiency, resources, time.



## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO**

Para Torrijos, et al. (2020) mencionan que en España la transformación digital está enfocada en la automatización de los procesos, de los datos y la forma como se involucran las personas, con ello buscan las nuevas formas de pensar de los trabajadores en las empresas. Y Esquivel (2018) directora de la Oficina de Recursos Humanos de la Universidad de Costa Rica señala sobre el crecimiento y la mejora de los servicios a los usuarios, están orientados a la digitalización de los procesos, integración de la información, automatización y simplificación de los trámites para lograr resultados eficientes y transparentes. Así también Garces (2019) comparte en su blog de la Universidad Privada del Norte, que la digitalización es una herramienta que integra los procesos, mejora la información y estandariza los procesos con el objetivo de ser cada vez más eficientes. El desafío de las empresas es mejorar sus servicios mediante la gestión de los sistemas integrados. Por otro lado, Pallotti (2019) dice que, los procedimientos deben estar identificados por pasos de manera secuencial, siendo recomendable que sean en pasos cortos para garantizar el éxito de la digitalización y el objetivo a lograr.

#### **1. Formulación del problema**

La digitalización se ha convertido en uno de los grandes objetivos con los que cuentan la mayoría de las empresas, con independencia del sector al que pertenezcan, no es ningún secreto para nadie. De manera progresiva, los procesos de transformación digital muestran una gran serie de opciones para poder automatizar y optimizar gran parte de las operaciones. De esta manera Ausin (2022), habla que a nivel mundial la digitalización ha

alcanzado a todos los espacios de las empresas, incluyendo el área de recursos humanos. Tareas clave como la firma de contratos, procesos de reclutamiento, pagos de planilla y otros que ya se ejecutan con procesos automatizados. Zumaeta (2018) estadísticamente menciona que en América Latina las empresas que se encuentra en proceso de digitalización, optimizan su productividad y eficiencia en un 27%. Además, generan ahorro y minimizan tiempos y es transversal a todas las áreas. Y a nivel de Perú puntualiza que la digitalización ha empezado a revolucionar la gestión de los recursos humanos, claro ejemplo nos da el gerente de Aptitus que habla sobre las empresas peruanas y la forma como están implementando innovaciones tecnológicas para maximizar su eficiencia, incrementar la productividad y potenciar su competitividad en el mercado, también dice que, la transformación tecnológica se está desarrollando en todos los campos o rubros y las empresas se ven obligadas a adaptarse a las nuevas exigencias. Por otra parte, GeoVictoria Perú (2022) empresa líder en dar servicios de gestión y control de asistencia, a través de diario Perú 21 menciona sobre cuatro tendencias en los recursos humanos para ser más eficientes y productivos en el proceso de gestión de talento, de esta manera se centraliza en la parte de tecnología y automatización de gestión de tiempos y del uso de software como una de las herramientas que brinda beneficios a la gestión de los recursos humanos.

Con los conceptos de diversos autores que hablan de la digitalización la tesis se centra en la Universidad Marcelino Champagnat, es una institución que brinda servicio educativo desde hace 34 años en la ciudad de Lima, cuenta con 4 carreras de pregrado Educación, Psicología, Administración y Contabilidad y con el programa de posgrado de maestría y doctorado. Actualmente atiende a 1000 estudiantes entre pregrado y Posgrado. La universidad tiene una estructura académica como sus procesos misionales y como procesos de soporte tiene la estructura administrativa, dentro de ello se sitúa la Dirección de Gestión de Personal integrada por 3 colaboradores que atiende actualmente a 275

trabajadores entre docentes, personal administrativo, mantenimiento y proyectos que desarrolla.

Entre los años 2018 y 2019 la universidad como parte de su proceso de mejora inicio a digitalizar sus procesos de la parte administrativa, dentro de ello la Dirección de Gestión de Personal, llegando a iniciar la digitalización de algunos de sus procesos y priorizando algunas actividades repetitivas y engorrosas como el legajo del colaborador, en este proceso de digitalización se realizó a necesidad sin darle la importancia de una integración a la hora de digitalizar, en el 2019 a raíz de la pandemia del COVID 19, la universidad se vio en la necesidad de acelerar y priorizar la digitalización de los procesos académicos, haciendo un stop a la transformación digital de los procesos de la Dirección de Gestión de Personal, a su vez la universidad ha ido creciendo generando una mayor demanda en el área de Gestión de Personal, algunos procesos aún se continúan realizando bajo la Gestión documentaria, generando mayor demanda de tiempo del equipo y en ocasiones se comete errores. Asimismo, la Dirección de Gestión de Personal debe mantener siempre actualizado y al día la información que maneja, así como entregar y cumplir oportunamente sus actividades programadas para dar respuesta a los requerimientos por terceros. Por esta razón el propósito de esta investigación es determinar los procesos necesarios de la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat para este periodo 2023 que se deba digitalizar de manera integral que permita hacer una Gestión más eficiente en su producción, acortando el tiempo para dar respuestas y tomar decisiones oportunas. Siendo esto una razón importante para la Universidad Marcelino Champagnat considera que la digitalización de los procesos en la Dirección de Gestión de Personal, será un factor fundamental para reducir errores frecuentes, reducir los tiempos de respuesta, mantener la información de manera histórica y a la vez a buen recaudo, cumplir con los objetivos haciendo que los trabajadores

de la Dirección sean cada vez más eficientes y enfocar los esfuerzos en analizar datos para generar oportunidades de mejora.

### **Problema General**

¿Cómo influye la digitalización de los procesos en la productividad de la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023?

### **Problemas Específicos**

- ¿Cómo los procesos digitalizados de manera integral influyen en la productividad de la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023?
- ¿Cómo los recursos influyen en la productividad de la Dirección de Gestión de personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023?
- ¿Cómo la capacitación en digitalización influye en la productividad de la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023?

## **2. Objetivos Generales y Específicos**

### **Objetivo General**

Determinar si la digitalización de los procesos influye en la productividad de la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo de 2023.

### **Objetivos Específicos**

- Determinar si los procesos digitalizados de manera integral influyen en la productividad de la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo de 2023.
- Determinar si los recursos influyen en la productividad de la Dirección de Gestión de personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023.
- Determinar si la capacitación en digitalización influye en la productividad de la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo de 2023.

### **3. Justificación e Importancia del estudio**

La presente tesis se justifica, para identificar los procesos que deben digitalizar en la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat, para poder incrementar un trabajo productivo y eficiente en el área.

La digitalización será importante para integrar y lograr que sus procesos sean ágiles y el trabajo que se realice sea diferente a lo tradicional, asimismo el propósito de implementar recursos tecnológicos para utilizar la información disponible y a cortando los tiempos en los sistemas que permitan tomar decisiones positivas de impacto a los colaboradores de la Universidad Marcelino Champagnat.

Otro objetivo de la digitalización es que contribuya a la productividad de las personas que integran la Dirección de Gestión de Personal, aprovechar que aporten más valor en los diferentes procesos, que puedan gastar esfuerzo en analizar datos, hacer menos cosas operativas, pero a la vez hacer más cosas que generen valor a la Universidad.

#### 4. Alcance y Limitaciones

- **Espacial:** La presente tesis se realizó en la Universidad Marcelino Champagnat, a través de un cuestionario de Google Form.
- **Temporal:** La encuesta se realizó el año 2023.
- **Social:** En la presente tesis se realizó a los colaboradores administrativos de la Universidad Marcelino Champagnat.
- **Limitaciones:** No hubo limitaciones para esta tesis.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

En este capítulo se detallan 5 tesis internacionales y 5 tesis nacionales.

#### 1. Antecedentes de la Investigación

Para la elaboración del trabajo de investigación se usarán fuentes de información confiables, que permitan ser materia de estudio.

##### **Antecedentes Internacionales**

Para Ledahawsky (2022) quien realizó una investigación titulada *Transformación digital y su impacto en el rendimiento laboral*, en la ciudad de Madrid, para optar el grado de Máster Universitario de Recursos Humanos: La investigación tiene como objetivo Determinar el impacto de la transformación digital en las empresas y en el rendimiento de los empleados, haciendo énfasis específicamente en las empresas de España, como consideraciones finales concluyendo el papel tan relevante que juega la transformación digital en el desarrollo empresarial de la nueva era.

Así también Rosado (2022) presentó la investigación titulada *La Digitalización de la Gestión del Talento: Análisis de la Transformación Digital en la Gestión del Talento, como afecta al reclutamiento dentro de las empresas*, en la ciudad de Madrid, para optar el grado de Master Universitario en Recursos Humanos: La investigación tiene el objetivo de realizar un análisis de la transformación digital en la gestión del talento y concretamente como afecta este proceso de selección en las empresas, así como los tipos de entrevistas que existen y como les afectan los sesgos. Tras el análisis de la encuesta se resuelve la hipótesis y se llega a la conclusión de que los procesos de selección digitalizados para un porcentaje

alto de sectores hacen más eficiente el proceso de selección. Solo el sector de la Educación es el único que no está de acuerdo en un porcentaje significativo.

También Pérez (2020) realizó la investigación titulada *Propuesta de Optimización de los Procesos de Recursos Humanos de las Vicepresidencias de CEMEX Colombia S.A. y CEMEX premezclados de Colombia S.A. con Énfasis en el Indicador de Inducciones*, para obtener el título Ingeniero Industrial: Como objetivo optimizar el proceso del indicador de inducciones de las vicepresidencias de Cemex Colombia S.A y Cemex Premezclados de Colombia S.A, que facilitó el registro, control y documentación mediante la digitalización de los archivos en las inducciones de las capacitaciones que reciben los colaboradores que entran por nuevo ingreso y los cambios de cargo, puesto que los procesos se realizaban de manera manual, y al implementar el proyecto se cumplió con el objetivo de eliminar los documentos físicos, los reprocesos y medir la ejecución del indicador de inducciones. Las fases de ejecución para materializar el proyecto fueron diagnosticar el estado actual del proceso de inducciones de las vicepresidencias de la compañía de Cemex Colombia y Cemex Premezclados, diseñar los procesos de flujo del indicador con las herramientas de Office 365, realizar un plan piloto de los procesos cargados a las herramientas de Office 365, validando la actualización del indicador de inducciones a nivel nacional y capacitar a los colaboradores la propuesta implementada para el proceso del indicador en el área de Recursos Humanos.

De la misma manera Poza (2020) efectuó la investigación titulada *digitalización de la dirección de recursos humanos en la ciudad de vasco, E-HRM y el caso de IETEM*”, para optar el Grado en Administración y Dirección de Empresas: La investigación está relacionada a todas las organizaciones influyen factores internos y externos, pero hay un elemento determinante para que una organización funcione y ese es el capital humano. Todas



las tareas relacionadas con la producción o la prestación de servicios de una empresa las planean, coordinan, dirigen y controlan personas. Por lo tanto, los Recursos Humanos (RRHH) son un área vital en la empresa y suponen una importancia estratégica imprescindible para el éxito de las organizaciones. Y como conclusión se extrae que la digitalización ha transformado por completo la DRH. Todo esto es posible gracias a la tecnología, que permite transformar en conocimiento los datos y la información necesaria para minimizar el margen de error, aportando más valor al trabajo. Los sofisticados softwares junto con las tecnologías basadas en internet son los principales causantes de este proceso de digitalización de la DRH. Como se puede apreciar a lo largo del trabajo, el impacto del e-HRM dentro de la DRH de las empresas ha sido enorme. Estos sistemas han modificado por completo los procesos de atracción, organización, desarrollo, retención y evaluación de la empresa. A día de hoy, ya pueden observarse algunos cambios en distintas áreas de la DRH debido a la ya iniciada digitalización y las nuevas herramientas tecnológicas. Muchas empresas han comenzado a trabajar en el Employer Branding a través de políticas de reclutamiento y selección de personas mediante herramientas como bolsas de trabajo corporativas, métodos de gamificación o concursos de talento. De la misma forma, el mentoring y los programas de autoaprendizaje están siendo claves en muchos de los planes de acogida y se está consiguiendo fomentar el compromiso y el vínculo de los empleados con la empresa mediante planes de carrera, programas de desarrollo, universidades corporativas, etc. Las nuevas maneras de estructurar el trabajo están siendo posibles gracias a los innovadores métodos de liderazgo, estilos de compensación y remuneración por objetivos, etc.

De la misma forma Guzmán, et. al (2019) elaboraron una investigación titulada *Proyecto de Implementación Sistema de Gestión Documental, para optar el Título de Especialistas en Gerencia de Proyectos*, como objetivo es Desarrollar de Tablas de

Retención Documental y cuadros de clasificación de los diferentes tipos documentales e Implementar el software de gestión documental SADE.NET, sobre la infraestructura tecnológica de la organización. Es altamente recomendable que el personal del cliente PRAXAIR S.A., apliquen los procesos de la gestión documental expuestos en la capacitación del manejo del sistema de gestión documental el cual está alineado con los ítems legales (Ley 594 de 2000, el Decreto 2609 de 2012, decreto 2578 de 2012, y la ley 1712 de 2014 y su resolución No 84295 del 2015 de la Superintendencia de Industria y Comercio). Otra recomendación dentro del desarrollo del proyecto en sus diferentes fases es adoptar los procesos, recomendaciones de expertos y lecciones aprendidas en otros proyectos que permitan garantizar el éxito del proyecto bajo los estándares del PMBOK.

### **Antecedentes Nacionales**

Para Delgado (2021) quien realizó la investigación titulada *Estrategias digitales y su impacto en la transformación digital de las organizaciones*, Para optar al título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, en la universidad Peruana de Ciencias Aplicadas: El objetivo general es contrastar las posturas de diferentes autores respecto a cómo las estrategias digitales influyen en las transformaciones digitales de las organizaciones, como conclusión del estudio se desprende que las estrategias digitales están relacionadas directamente con una transformación digital eficaz; no obstante, su inadecuada formulación e implementación puede resultar contraproducente para la organización.

Asi mismo Bustillos (2020) realizó la investigación titulada *implementación de los servicios digitales en el área de RR.HH. en una empresa de servicios de gestión de recursos humanos*, para optar el título profesional de licenciado en relaciones industriales, en la Universidad San Martín de Porres. Con el objeto de realizar la implementación de los servicios digitales en el área de recursos humanos en el GRUPO ASC, fue el primer paso

para optimizar los procesos dentro de la empresa dando como resultado mejorar en los procesos de gestión en el área respectiva, propuesta de valor que se hizo realidad con la participación de actores de informática y sistemas, y de recursos humanos, cuyos resultados se reflejaron inmediatamente con la reducción de los tiempos y costos año a año, tanto en los procesos de selección de personal con el cliente interno como con el cliente externo quienes podían contar en cualquier momento con el status del proceso de selección de personal requerido, teniendo acceso desde cualquier lugar desde su laptop, Tablet o móvil con internet.

Además, López (2020) en la investigación titulada *Digitalización para Mejorar el Trámite Documentario en la Municipalidad de Ciudad de Dios, Provincia de Pacasmayo – La Libertad 2020*; para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración Pública. El objetivo de esta investigación es general proponer un plan de digitalización basada en la Digitalización para mejorar el trámite documentario en La Municipalidad Ciudad de Dios, el plan de digitación le permitirá a la institución agilizar los trámites haciendo eficientes dichos procesos y así se logrará una buena imagen institucional.

Por otra parte, Martín y Manrique (2019) elaboraron una investigación titulada *Propuesta de mejora de un sistema integrado de digitalización de documentos para la Oficina de Normalización Previsional (ONP) en la ciudad de Lima-2018*; para optar el Título de Profesional de Ingeniero de Sistemas e Informática. El objetivo es Diseñar la Gestión documental interna y externa (para el usuario) mediante la Compilación, digitalización de documentos de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), aplicando tecnologías de información. Por ello se recomienda dedicar regular tiempo para entender bien el negocio y establecer las reglas de forma de cumplir con los requerimientos, en caso haya un requerimiento adicional, elaborar una interfaz gráfica de usuario muy intuitiva que

facilite su entendimiento y si se implementara, capacitar al usuario, documentar correctamente cada uno de los artefactos que da RUP para que en algún futuro se pueda mejorar el sistema basándose en estos, ceñirse a la estructura definida para tener que evitar complicaciones del sistema y una vez puesto en funcionamiento, los errores que pueda presentar el sistema sean los mínimos posibles, la adquisición de los equipos que mejoren los procesos de digitalización de imágenes en la ONP Lima, ya que estos disminuyen los costos de operación en cada una de las regiones en las que se estarían adquiriendo dichos equipos.

Finalmente, Cabrera (2019) realizó la investigación titulada: *Análisis de los principales factores que permitieron desarrollar una eficiente transformación digital en las principales empresas del sector banca múltiple peruano*, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, en la universidad Peruana de Ciencias Aplicadas: El objetivo es que las organizaciones reconocen la necesidad de cambiar el modelo de negocio tradicional por uno cada vez más digital y ágil. Por ello, han empezado a transformarse digitalmente, buscando ser más competitivos en un entorno cambiante. Finalmente, se identificaron 2 enfoques que permiten obtener un desarrollo eficiente en el proceso de transformación: centrarse en el cliente y colaborador, tomando en cuenta las limitaciones externas e internas durante proceso y reconociendo el objetivo o razón que los lleva al cambio.

## **2. Bases teórico-científicas**

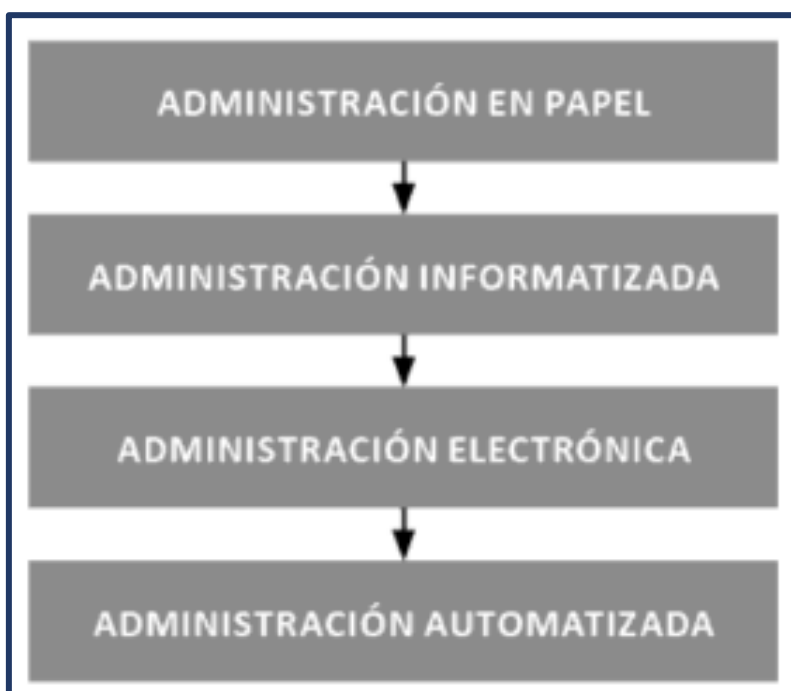
### **Teoría de Digitalización**

Para Alfaro, et. al (2021), mencionan que el siglo XXI es un permanente proceso de transformación tecnológica, pasando de una Administración de papel hasta llegar a la etapa

de la Administración automatizada, esta etapa es para mejorar la eficiencia y calidad donde el trabajador no se limitará a tareas rutinarias sino debe adquirir y especializarse en habilidades como el manejo de software, plataformas tecnológicas, etc. que le permitan ejecutar las tareas diarias. Asimismo, La pandemia originada por el COVID 19 solo acelero la automatización que había iniciado, según la siguiente figura:

**Figura 1**

*Proceso de automatización*



*Nota.* En la figura se puede visualizar la evolución del proceso de automatización. Según (Alfaro, et. al, 2021, p.35)

Por otra parte, Gózales y Almarza (2019), mencionan que la digitalización es el proceso de transformación de documentación análoga a un formato digital formado por archivos electrónicos, metadatos y la firma asociada al proceso de digitalización, a través de diferentes herramientas tecnológicas, como plataformas, apps y otros que generan beneficios como son:

- El acceso a la documentación por diferentes usuarios de manera simultánea a través de cualquier dispositivo electrónico y desde cualquier lugar.
- La integración de la documentación por diversas aplicaciones.
- El incremento de la productividad de los trabajadores.
- Resaltar el costo beneficio referente con el tiempo.

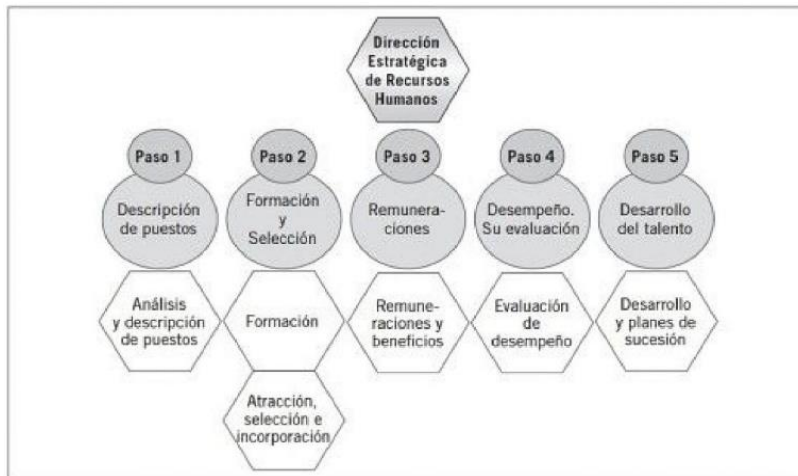
Para Basco et. al. (2018) mencionan de la importante que las empresas asuman el desafío de evolucionar eliminando los límites entre lo físico y lo digital, así como integrar las tecnologías operacionales para mejorar la gestión interna de las empresas.

## **Procesos**

Según Sanguesa, et. al (2019) definen que el proceso es un conjunto de actividades que facilitan un resultado, estos procesos se clasifican en Procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de soporte, las empresas se están orientando a realizar una gestión por procesos para cubrir las necesidades, tener mayor productividad y dar un mejor servicio a los usuarios. Para Bastidas y Estupiñán (2018) también definen que todo proceso es la transformación de elementos de entradas en elementos de salida y que los procesos agregan valor buscando mejorar la organización. Centrándose en los Recursos Humanos Alles (2018) habla de los cinco pasos y subsistemas que toda empresa debe implementar para transformar el área de Talento Humano, estos subsistemas están compuestos por normas, políticas y procedimientos que ayudan alcanzar los objetivos, como se plasma en la siguiente figura.

**Figura 2**

*5 pasos y Subsistemas de Recursos Humanos*



*Nota.* En la figura se observa los cinco pasos de los subsistemas de los recursos humanos.

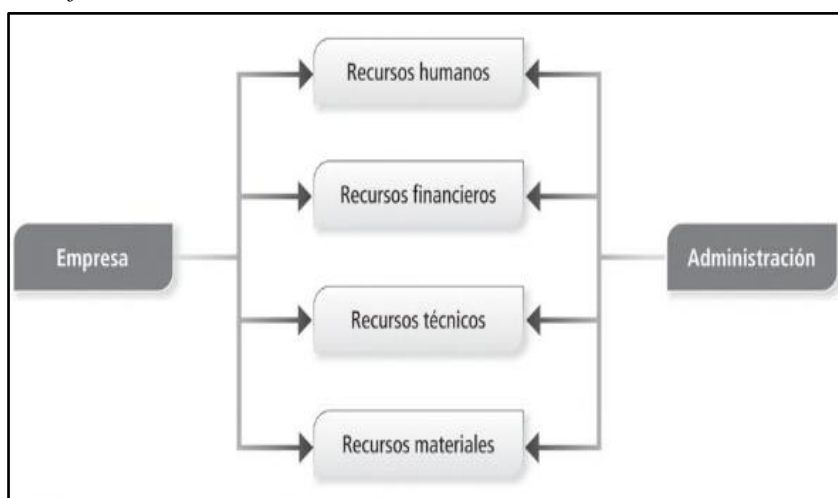
Según (Alles, 2018, p.39)

### **Recursos**

De acuerdo a Luna (2020) señala que las instituciones requieren de un conjunto de elementos identificados como recursos disponibles para desarrollar su trabajo y poder resolver las necesidades de la sociedad, se clasifican según la siguiente figura:

**Figura 3**

*Clasificación de Recursos*



*Nota.* En la presente figura se observa la clasificación de los recursos de una empresa. Según (Luna, 2020, p.13)

Por otro lado, Salcedo et. al. (2023) señala que las empresas deben generar conexiones de los procesos y herramientas haciendo uso de los recursos humanos, técnicos y físicos para mejorar la experiencia de los usuarios en el desarrollo de trabajo.

De acuerdo a estos conceptos se desarrolla los recursos humanos, recursos financieros y recursos técnicos.

### **Recursos Humanos**

Para Luna (2020) indica que los recursos humanos son el activo más importante para el progreso y transformación de una empresa y para viabilizar un trabajo eficiente. Así también Chiavenato (2018), profundiza que los recursos humanos en las organizaciones están integrados por personas para alcanzar los objetivos, metas y darle continuidad a su existencia. Las personas como recursos en una institución poseen habilidades, capacidades, destrezas y conocimientos necesarios para cumplir con las funciones diarias. Actualmente se busca que las personas que componen las organizaciones sean cada vez más administradores de sus propias tareas, resolutivos en problemas y que tengan la capacidad para realizar diagnósticos que ayuden a mejorar los procesos de la organización.

### **Recursos Financieros**

Según Salcedo et. Al. (2023) señala que en la mayoría de las empresas encuentra como barrera para una transformación digital el factor económico, dado que sus presupuestos se limitan y eso hace que no puedan invertir en tomar servicios de personas capacitadas que ayuden a la digitalización o que no puedan realizar compras de herramientas digitales. Así también para Luna (2020) Es importante los recursos



financieros para que se puedan sostener los recursos materiales, recursos humanos y los recursos tecnológicos, las empresas deben asegurar el equilibrio de sus ingresos y egresos para asegurar la continuidad de la institución.

### **Recursos Técnicos o Tecnológicos**

Según Sánchez, et. al (2019) señalan que los modelos de negocios actuales están orientados a la integración de la tecnología y personal cualificado con conocimientos para generar propuestas de valor. También para que las instituciones cumplan con sus objetivos Luna (2020) menciona que las empresas deben incorporar herramientas tecnológicas que ayuden a los recursos financieros y humanos en sus propósitos para ser más productivos.

### **Capacitación**

Según Orozco (2018) en su teoría de la capacitación detalla la importancia y el objetivo que deben tener las empresas de perfeccionar los conocimientos y habilidades en las nuevas herramientas digitales para incrementar la productividad de los trabajadores. Así mismo Basco (2018) habla sobre la falta de capacitación en Argentina, el 22% de las empresas no están preparados para afrontar la transformación digital, identificando la resistencia al cambio, innovación e incorporación de estas tecnologías, en consecuencia, sugiere que las empresas deben invertir para que los trabajadores se complementen con habilidades de conocimientos digitales, para afrontar las oportunidades y retos de la digitalización.

### **Teorías de la Productividad**

Según Bantara (2023) define que la productividad es la capacidad de obtener resultados eficientes a través del uso de los recursos, el buen uso del tiempo, y con el uso de

la tecnología adecuada ayudará que el trabajo sea mucho más eficiente y productivo en las tareas. Por otro lado, para Juez (2020) define que la productividad es una forma de como medir un producto o servicio por los recursos utilizados, una de las formas de calcular la productividad es a través de los periodos de tiempos que se emplean en las tareas y que a su vez permite identificar cuanto es la eficiencia del desempeño.

### **Tiempo**

Según Juez (2020) La buena administración del tiempo permite realizar un mayor número de actividades en el menor tiempo permitiendo que pueda emplearlo en otras tareas. De la misma forma Rigters (2020) habla que para Gestionar el Tiempo es indispensable organizar las tareas y poder incorporar la tecnología que ayude alcanzar una mejor eficiencia del tiempo y de productividad. Además, Willink (2020) También se refiere que gestionar el tiempo ayuda hacer más eficientes y productivos cuando se utiliza los recursos y las herramientas correctas reduciendo tiempos en el trabajo.

### **Eficiencia**

De acuerdo a Rodríguez (2022) La eficiencia refiere a la optimización del uso de los recursos para ejecutar los procesos relacionados con los objetivos de la empresa, y que esta a su vez incrementen la productividad y sean de menor costo.

### **3. Definición de términos básicos**

- **Dirección de Gestión de Personal (DIGP):** Área de dirección de recursos humanos en la Universidad Marcelino Champagnat.
- **Personal Administrativo:** Personas que realizan labores de oficina relacionado con documentos y registros.

- **Personal Académico:** Personas que realizan tareas relacionadas a las actividades docentes, de investigación o programas académicos.

## CAPÍTULO III

### HIPOTESIS Y VARIABLES

#### 1. Hipótesis y/o supuestos básicos

En el presente capítulo se expone la hipótesis general e hipótesis específicas de la tesis.

##### **Hipótesis general**

La digitalización de los procesos influye en la productividad de la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023.

##### **Hipótesis específicas**

- Los procesos digitalizados de manera integral influyen en la productividad de la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023.
- Los recursos influyen en la productividad de la Dirección de Gestión de personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023.
- La capacitación en digitalización influye en la productividad de la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023.

#### 2. Las variables de estudio y su operacionalización

##### **Variable independiente**

- Digitalización

Dimensiones:

- Procesos
- Recursos
- Capacitación

**Variable dependiente**

- Productividad

Dimensiones:

- Tiempo
- Eficiencia

**Tabla 1**

*Instrumento de recolección de datos*

DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	PREGUNTAS
Proceso	Número de Procesos Trabajo bien realizado	1. ¿Todos los procesos de área están digitalizados? 2. ¿Consideras que la información entregada de forma digital por DIGP sería más útil? 3. ¿La información entregada por el área es puntual? 4. ¿Consideras que la información de forma digitalizada que entrega DIGP tendrían menos errores?	
Recursos	Tecnológicos Costo Personas	5. ¿Los recursos tecnológicos de DIGP son de uso fácil? 6. ¿Considera que el área cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias? 7. ¿Considera que deben integrar más personal en el área? 8. ¿Consideras que los procesos digitalizados de DIGP ahorran tiempo?	
Capacitación	Conocimiento	9. ¿Consideras que, ante la falta del dominio de la plataforma de legajo, el área de DIGP te brinda soporte técnico? 10. ¿Consideras que, ante la falta del dominio de la plataforma de legajo, el área de DIGP te brinda soporte técnico?	
Eficacia	Tiempo ahorro Satisfacción	11. ¿El área de DIGP cumple siempre con su plan operativo? 12. ¿Está satisfecho con el servicio que brinda DIGP? 13. ¿Consideras qué los servicios de DIGP deben mejorar?	

## Matriz de Operacionalización

**Tabla 2**

*Matriz de Operacionalización de variable independiente: Digitalización*

**Variable 1**

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
<b>Digitalización</b>	Para Gózales & Almarza (2019), nos dice que la digitalización es el proceso de transformación de documentación análoga a un formato digital formado por archivos electrónicos, metadatos y la firma asociada al proceso de digitalización, a través de diferentes herramientas tecnológicas, como plataformas, apps y otros que generan beneficios.	<b>Procesos</b> Mateo & Ilzarbe (2019) definen que el proceso es un conjunto de actividades que facilitan un resultado, estos procesos se clasifican en Procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de soporte, las empresas se están orientando a realizar una gestión por procesos para cubrir las necesidades, tener mayor productividad y dar un mejor servicio a los usuarios	- Procesos digitalizados de manera integral. - Trabajo bien realizado
		<b>Recursos</b> De acuerdo a Luna (2020) señala que las instituciones requieren de un conjunto de elementos disponibles para desarrollar su trabajo para resolver las necesidades de la sociedad	- Tecnológicos - Costos - N° de personas
		<b>Capacitación</b> Según Orozco (2018) en su teoría de la capacitación nos detalla la importancia y el objetivo que deben tener las empresas de perfeccionar los conocimientos y habilidades en las nuevas herramientas digitales para incrementar la productividad de los trabajadores	- Conocimiento - Habilidades

**Tabla 3***Matriz de Operacionalización de variable dependiente: Productividad***Variable 2**

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Productividad</b>	Bantara (2023) define que la productividad es la capacidad de obtener resultados eficientes a través del uso de los recursos, el buen uso del tiempo, así como con el uso de la tecnología adecuada ayudará que el trabajo sea mucho más eficiente y productivo en las tareas	<b>Tiempo</b> Según Juez (2020) La buena administración del tiempo permite realizar un mayor número de actividades en el menor tiempo permitiendo que pueda emplearlo en otras tareas	- Tiempo ahorrado
		<b>Eficiencia</b> De acuerdo a Rodríguez (2022) La eficiencia refiere a la optimización del uso de los recursos para ejecutar los procesos relacionados con los objetivos de la empresa, y que esta a su vez incrementen la productividad y sean de menor costo	- Errores - Resultados - Satisfacción

### 3. Matriz lógica de consistencia

Tabla 4

*Matriz de consistencia*

LA DIGITALIZACIÓN DE LOS PROCESOS Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE PERSONAL DE LA UNIVERSIDAD MARCELINO CHAMPAGNAT EN EL PERIODO 2023						
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	Variable y CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	METODOLÓGIA
<b>General:</b> ¿Cómo influye la digitalización de los procesos en la productividad de la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023?	<b>General:</b> Determinar si la digitalización de los procesos influye en la productividad de la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023.	<b>General:</b> La digitalización de los procesos influye en la productividad de la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023.	<b>Variable: Digitalización</b>	Procesos	- Procesos digitalizados de manera integral. - Trabajo bien realizado	<b>Tipo de estudio</b> Descriptivo- aplicada correlacional  <b>Diseño de estudio</b> No experimental - Transversal  <b>Población, muestra y muestreo</b>  <b>Población:</b> 120 trabajadores de la Universidad Marcelino Champagnat
				Recursos	- Tecnológicos - Costo - Humanos	
				Capacitación	- Conocimiento - Habilidades	
<b>Específico:</b> a) ¿Cómo los procesos digitalizados de manera integral influyen en la productividad de la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023?	<b>Específico:</b> a) Determinar si los procesos digitalizados de manera integral influyen en la productividad de la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023.	<b>Específico:</b> a) Los procesos digitalizados de manera integral influyen en la productividad de la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023.	<b>Variable: Productividad</b>	Tiempo	- Tiempo ahorro	<b>Muestra:</b> Conformado por 50 trabajadores de la Universidad Marcelino Champagnat  <b>Muestreo:</b> Probabilístico aleatorio  <b>Enfoque</b> Cuantitativo  <b>Técnicas de recolección de datos de información</b> Encuestas
b) ¿Cómo los recursos influyen en la productividad de la Dirección de Gestión de personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023?	b) Determinar si los recursos influyen en la productividad de la Dirección de Gestión de personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023.	b) Los recursos influyen en la productividad de la Dirección de Gestión de personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023.				
c) ¿Cómo la capacitación en digitalización influye en la productividad de la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023?	c) Determinar si la capacitación en digitalización influye en la productividad de la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023.	c) La capacitación en digitalización influye en la productividad de la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023.		Eficiencia	- Errores - Resultados - Satisfacción	<b>Instrumentos</b> Cuestionarios  <b>Método</b> Hipotético - deductivo



## CAPÍTULO IV

### MÉTODO

#### 1. Tipo y método de Investigación

- **Por el propósito:** La presente tesis aplicada se realizó con el propósito de establecer la relación entre las variables digitalización y productividad de la Dirección de Gestión de Personal de la universidad Marcelino Champagnat, como lo señala Hernández y Mendoza (2018) los planteamientos en la ruta cuantitativa generalmente se orientan a explorar y describir conceptos medibles para determinar su magnitud y que domine variables o bien a relacionarlos o compararlo, y por ello, deben incluirse. Cuando se vinculan variables, el lenguaje que uses debe asociarse con una finalidad deductiva (probar teorías e hipótesis).
- **Por el tipo de datos:** La tesis es de tipo cuantitativo, tal como lo menciona Hernández y Mendoza (2018) El enfoque cuantitativo utilizó la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.
- **Por el nivel:** La tesis es de tipo descriptivo, el trabajo busco describir la digitalización de los procesos que influyen en la productividad de la Dirección de Gestión de Personal en la Universidad Marcelino Champagnat. Según Hernández-Sampieri (2018) menciona que los estudios descriptivos requieren recopilar información para llevar a cabo la investigación, estos datos pueden ser características de una persona, grupos y otros que se puedan analizar.

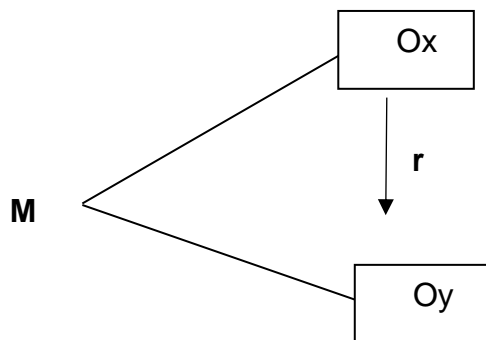
➤ **Métodos de investigación: Método: Hipotético – deductivo**

El método que se empleó a la tesis es el Hipotético – deductivo, donde se recolecta datos para interpretar los diferentes eventos, así como lo menciona Hernández-Sampieri (2018) las hipótesis se utilizan a veces en estudios descriptivos, para intentar predecir un dato o valor en una o más variables que se van a medir u observar. Pero cabe comentar que no en todas las investigaciones descriptivas se formulan hipótesis de esta clase o que sean afirmaciones generales.

## **2. Diseño específico de investigación**

Diseño: experimental – transversal

En la tesis se realizó un diseño de investigación no experimental- transversal porque se recolectarán datos, información, tal y como se dan en su contexto natural, con el propósito de describir las variables digitalización y productividad en la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat, es transversal porque se aplicó un cuestionario una sola vez para recolectar información respecto a las variables de estudio. Según Hernández-Sampieri (2018) la investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, es una tesis donde se observa los fenómenos tal como se da en el contexto natural, para luego analizarlo. Los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia en un momento dado.

**Figura 4***Diseño de ejecución*

Donde:

**M:** Muestra de trabajadores.

**Ox:** La digitalización de procesos

**r:** Influencia de la variable X en la variable Y

**Oy:** Productividad en la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat.

### 3. Población y Muestra

#### **Población**

La población de estudio está conformada por 120 trabajadores administrativos y de mantenimiento a tiempo completo que laboran en la universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023.

**Tabla 5***Número de trabajadores*

PERSONAS	TOTAL
Trabajadores administrativos y mantenimiento	120
Total	120

**Muestra**

El cálculo del tamaño de la muestra obtenida como grupo representativo resultó de la aplicación de la siguiente fórmula.

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2 (N - 1) + z^2 p * q}$$

Dónde: N: tamaño de la población = 120

Z: Valor de la distribución normal =1.96

p: probabilidad de ocurrencia=0.94

q: probabilidad de no ocurrencia=0.06

e: margen de error=0.05

n: tamaño de la muestra

1: Es una constante

$$N = \frac{25.999}{0.514} \quad 50 \text{ colaboradores}$$

Se usó un muestreo probabilístico, aleatorio simple debido a que todos los individuos de la población tienen la misma posibilidad de ser encuestados. Las personas encuestadas fueron trabajadores que laboran en la Universidad Marcelino Champagnat durante el año 2023.

#### **4. Instrumentos de obtención de datos**

El instrumento para la recolección de datos que será aplicada en la investigación usando la muestra de 92 trabajadores administrativos, académicos y mantenimiento a tiempo completo, para medir cómo influye la digitalización de los procesos en la productividad de la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023, será el método de encuesta aplicando el instrumento de cuestionario bajo la escala de Likert tomando en cuenta las variables de Sistematización y productividad.

Hernández-Sampieri (2018), la escala de Likert es un conjunto de ítems que se presenta en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías. Las opciones son Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Neutral, En desacuerdo, Totalmente en desacuerdo.

#### **Apéndice B: Instrumento de recolección de datos**

A través de la tesis se quiere determinar la importancia de la digitalización de los procesos en la Gestión de la Dirección de gestión de personal, agradecemos el tiempo destinado para contestar la encuesta.

**Tabla 6***Escala de Liker*

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

Determinar si la sistematización de los procesos influye en la productividad de la Dirección de Gestión de Personal.

**Tabla 7***Cuestionario*

PREGUNTAS	5	4	3	2	1
➤ ¿Todos los procesos del área de DIGP están digitalizados de forma integral?					
➤ ¿Considera que la información entregada de forma digital por DIGP sería más útil?					
➤ ¿La información entregada por DIGP es puntual?					
➤ ¿Consideras que la información de forma digitalizada que entrega DIGP tendría menos errores?					
➤ ¿Los recursos tecnológicos de DIGP son de uso fácil?					
➤ ¿Considera que DIGP cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias?					
➤ ¿Considera que deben integrar más personal en DIGP para cumplir sus objetivos?					

- ¿Consideras que los procesos digitalizados de DIPG ahorran tiempo?

---

- ¿Consideras que, ante la falta del dominio de la plataforma de legajo, el área de DIGP te brinda soporte técnico?

---

- ¿Consideras que el personal de DIGP muestra dominio de la información ante las dudas presentadas?

---

- ¿El área de DIGP cumple siempre con su plan operativo?

---

- ¿Está satisfecho con los servicios que brinda DIGP?

---

- ¿Consideras que los servicios de DIPG deben mejorar?

---

## **5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

La técnica de recolección de datos para el estudio de la tesis se utilizó:

Tablas de distribución de frecuencia de la información recogida de los cuestionarios; las tablas están conformadas por la escala de Likert de varias preguntas. Gráficos circulares para poder visualizar la frecuencia y porcentajes de los resultados obtenidos.

## **6. Procedimiento de ejecución del estudio**

El procedimiento de análisis de datos con el que se trabajó es a través del Microsoft Excel y SPSS versión 29 para construir las tablas de frecuencias, porcentajes y gráficos para obtener el análisis estadístico correspondiente de las variables de digitalización y productividad.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 1. Datos Cuantitativos

Con el objeto de extraer datos como resultados para la tesis, se elaboró un cuestionario con 14 preguntas cerradas tomando en cuenta a las variables de estudio, la población está compuesta por 275 trabajadores con una muestra probabilístico de 50 personas.

**Tabla 8**

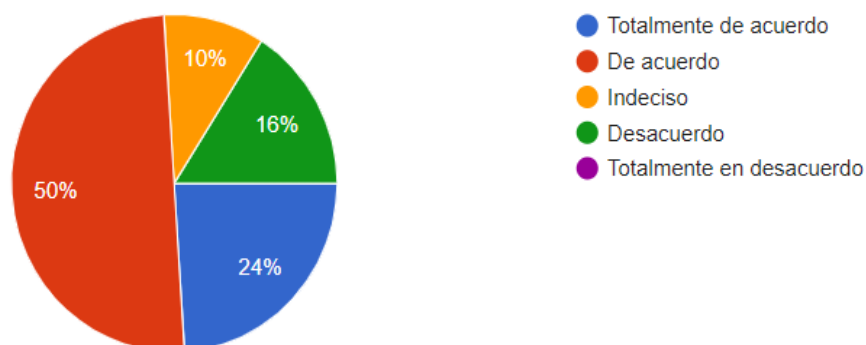
*¿Todos los procesos del área de DIGP están digitalizados de forma integral?*

Criterio	Puntuación	Nro. Respuestas	%
T. Acuerdo	5	12	24%
De acuerdo	4	25	50%
Indeciso	3	5	10%
En desacuerdo	2	8	16%
T. desacuerdo	1	0	0%
		50	100%

**Figura 5**

*¿Todos los procesos del área de DIGP están digitalizados de forma integral?*

50 respuestas





**Análisis:** De las 50 respuestas obtenidas el 50% está de acuerdo y el 24% está totalmente de acuerdo que los procesos del área de DIGP están digitalizados, mientras que el 10% está indeciso y el 16% en desacuerdo que los procesos de DIGP están digitalizados.

**Tabla 9**

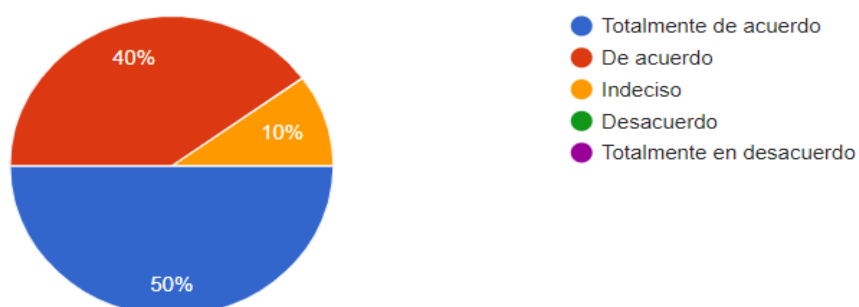
*¿Considera que la información entregada de forma digital por DIGP sería más útil?*

Criterio	Puntuación	Nro. Respuestas	%
T. Acuerdo	5	25	50%
De acuerdo	4	20	40%
Indeciso	3	5	10%
En desacuerdo	2	0	0%
T. desacuerdo	1	0	0%
		50	100%

**Figura 6**

*¿Considera que la información entregada de forma digital por DIGP sería más útil?*

50 respuestas



**Análisis:** En relación a la utilidad de la información entregada por DIGP de forma digitalizada se observa que el 50% está totalmente de acuerdo y el 40% de acuerdo, un 10%

está indeciso, mientras que ninguno manifiesta estar en desacuerdo o en totalmente en desacuerdo.

**Tabla 10**

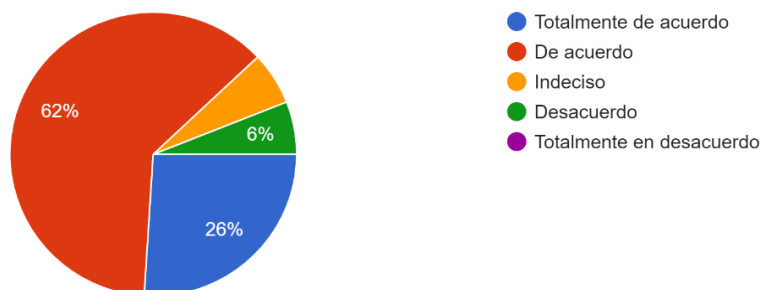
*¿La información entregada por DIGP es puntual?*

Criterio	Puntuación	Nro. Respuestas	%
T. Acuerdo	5	13	26%
De acuerdo	4	31	62%
Indeciso	3	3	6%
En desacuerdo	2	3	6%
T. desacuerdo	1	0	0%
		50	100%

**Figura 7**

*¿La información entregada por DIGP es puntual?*

50 respuestas



**Análisis:** En relación a la puntualidad de la entrega de información por parte del DIGP 26% está totalmente de acuerdo y el 62% de acuerdo, el 6% se encuentra indeciso, el 6% está en desacuerdo, mientras que ninguno manifiesta estar totalmente en desacuerdo.

**Tabla 11**

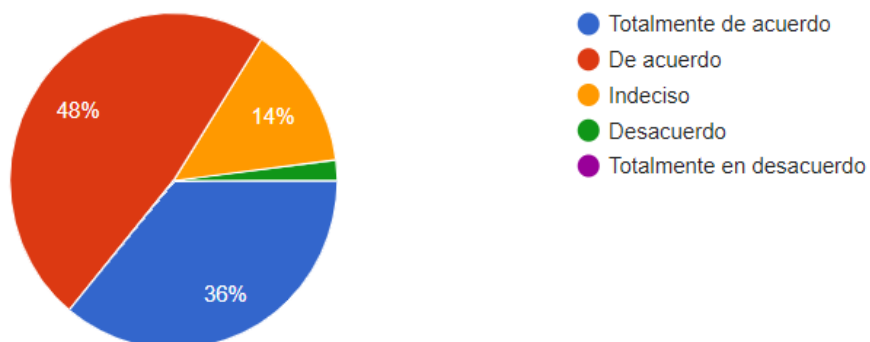
*¿Consideras que la información de forma digitalizada que entrega DIGP tendría menos errores?*

Criterio	Puntuación	Nro. Respuestas	%
T. Acuerdo	5	18	36%
De acuerdo	4	24	48%
Indeciso	3	7	14%
En desacuerdo	2	1	2%
T. desacuerdo	1	0	0%
		50	100%

**Figura 8**

*¿Consideras que la información de forma digitalizada que entrega DIGP tendría menores errores?*

50 respuestas



**Análisis:** Para este punto se puede observar que el 36% está totalmente de acuerdo y el 48% de acuerdo que la entrega de la información de forma digitalizada tendría menos errores, sin embargo, se observa que un 14% está indeciso en cuanto a este punto, el 2% en desacuerdo y 36% totalmente en desacuerdo.

**Tabla 12**

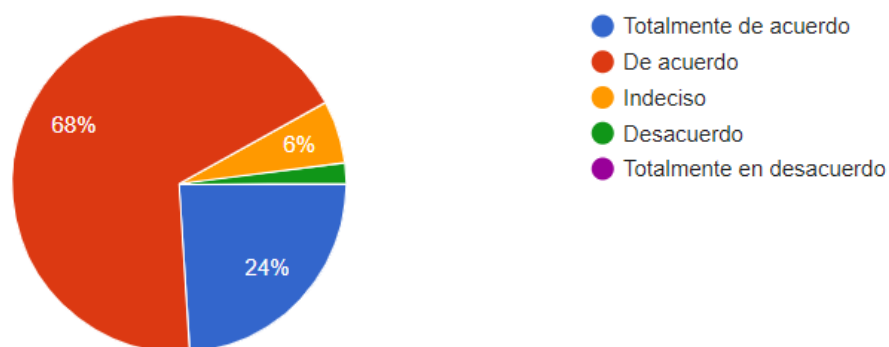
*¿Los recursos tecnológicos de DIGP son de uso fácil?*

Criterio	Puntuación	Nro. Respuestas	%
T. Acuerdo	5	12	24%
De acuerdo	4	34	68%
Indeciso	3	3	6%
En desacuerdo	2	1	2%
T. desacuerdo	1	0	0%
		50	100%

**Figura 9**

*¿Los recursos tecnológicos de DIGP son de uso fácil?*

50 respuestas



**Análisis:** En relación al uso de los recursos tecnológicos de DIGP, se observa que el 24% está totalmente de acuerdo y el 68% de acuerdo afirma que es de fácil uso, mientras que 6% está indeciso, el 2% en desacuerdo y el 24% totalmente en desacuerdo.

**Tabla 13**

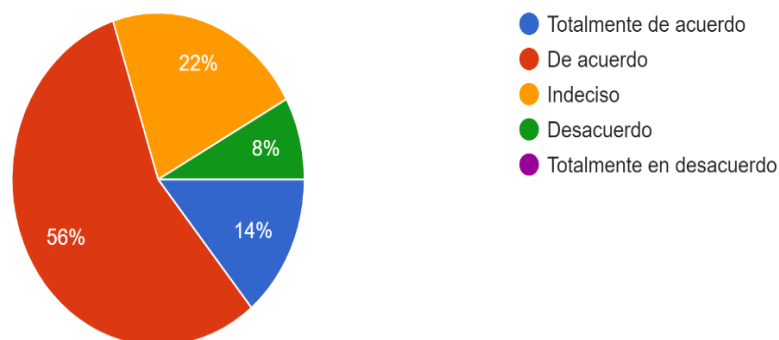
*¿Considera que DIGP cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias?*

Criterio	Puntuación	Nro. Respuestas	%
T. Acuerdo	5	7	14%
De acuerdo	4	28	56%
Indeciso	3	11	22%
En desacuerdo	2	4	8%
T. desacuerdo	1	0	0%
		50	100%

**Figura 10**

*¿Considera que DIGP cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias?*

50 respuestas



**Análisis:** En relación a las herramientas tecnológicas necesarias para DIGP, se observa que el 14% está totalmente de acuerdo y 56 % de acuerdo, sin embargo, el 22% expresa estar indeciso, el 8% en desacuerdo y el 14 % totalmente en desacuerdo.

**Tabla 14**

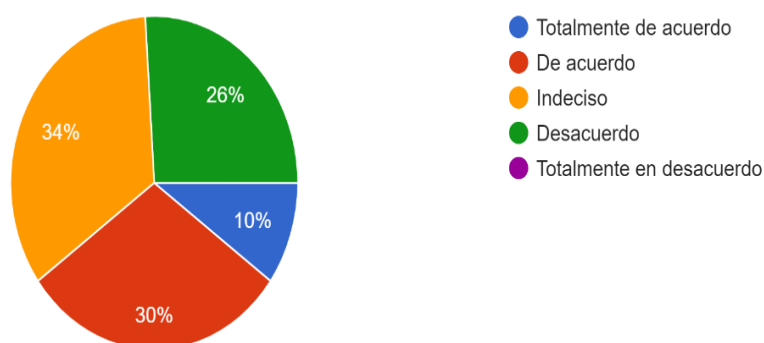
*¿Considera que deben integrar más personal en DIGP para cumplir con sus objetivos?*

Criterio	Puntuación	Nro. Respuestas	%
T. Acuerdo	5	5	10%
De acuerdo	4	15	30%
Indeciso	3	17	34%
En desacuerdo	2	13	26%
T. desacuerdo	1	0	0%
		50	100%

**Figura 11**

*¿Considera que deben integrar más personas en DIGP para cumplir con sus objetivos?*

50 respuestas



**Análisis:** En relación a este punto se observa que el 10% está totalmente de acuerdo y el 30% de acuerdo en que deberían integrar más personas en DIGP para cumplir con sus objetivos, así mismo se observa que el 34% está indeciso, el 26 en desacuerdo y 0% totalmente en desacuerdo sobre integrar más personas.

**Tabla 15**

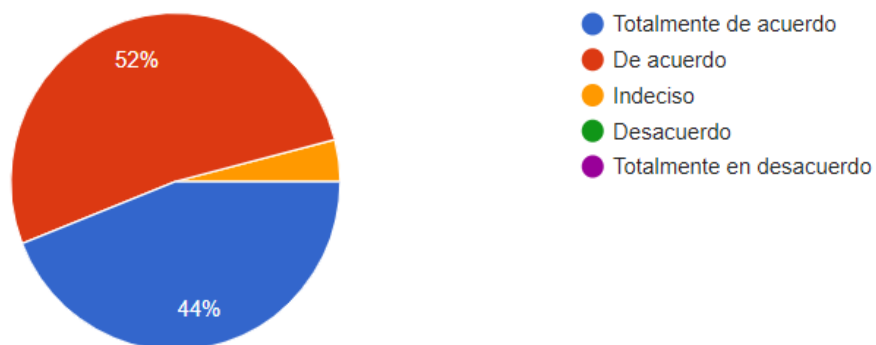
*¿Consideras que los procesos digitalizados de DIGP ahorran tiempo?*

Criterio	Puntuación	Nro. Respuestas	%
T. Acuerdo	5	22	44%
De acuerdo	4	26	52%
Indeciso	3	2	4%
En desacuerdo	2	0	0%
T. desacuerdo	1	0	0%
		50	100%

**Figura 12**

*¿Consideras que los procesos digitalizados de DIGP ahorran tiempo?*

50 respuestas



**Análisis:** Se observa que 44% indica estar totalmente de acuerdo y el 52% de acuerdo que los procesos digitalizados ahorran tiempo, pero un 4% está indeciso.

**Tabla 16**

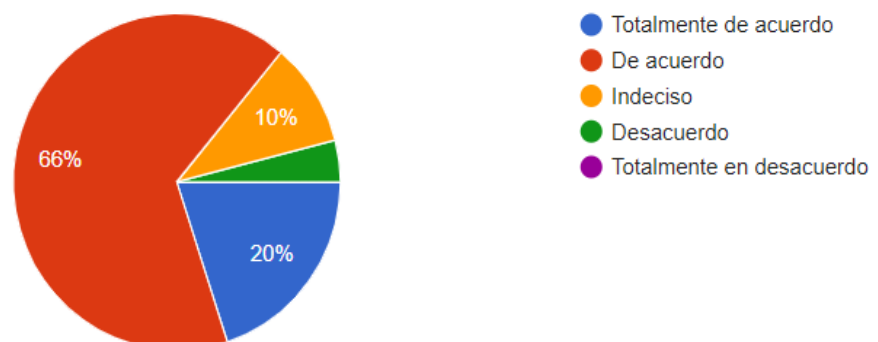
*¿Consideras que, ante la falta del dominio de la plataforma de legajo, el área de DIGP te brinda soporte técnico?*

Criterio	Puntuación	Nro. Respuestas	%
T. Acuerdo	5	10	20%
De acuerdo	4	33	66%
Indeciso	3	5	10%
En desacuerdo	2	2	4%
T. desacuerdo	1	0	0%
		50	100%

**Figura 13**

*¿Considera que, ante la falta del dominio de la plataforma de legajo, el área de DIGP te brinda soporte técnico?*

50 respuestas





**Análisis:** Se observa que el 20% está totalmente de acuerdo y el 66% está de acuerdo que, ante la falta del dominio de legajos, en área de DIGP brinda el soporte técnico necesario, sin embargo, un 10% está indeciso y 4% en desacuerdo.

**Tabla 17**

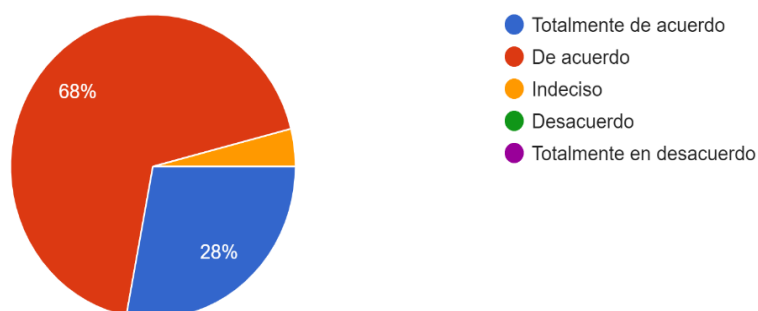
*¿Consideras que el personal de DIGP muestra dominio de la información ante las dudas presentadas?*

Criterio	Puntuación	Nro. Respuestas	%
T. Acuerdo	5	14	28%
De acuerdo	4	34	68%
Indeciso	3	2	4%
En desacuerdo	2	0	0%
T. desacuerdo	1	0	0%
		50	100%

**Figura 14**

*¿Consideras que el personal de DIGP muestra domino de la información ante las dudas presentadas?*

50 respuestas



**Análisis:** En este punto se observa que el 28% está totalmente de acuerdo y el 68% está de acuerdo que, el personal de DIGP muestra dominio de la información antes las dudas prestadas, pero un 4% está indeciso.

**Tabla 18**

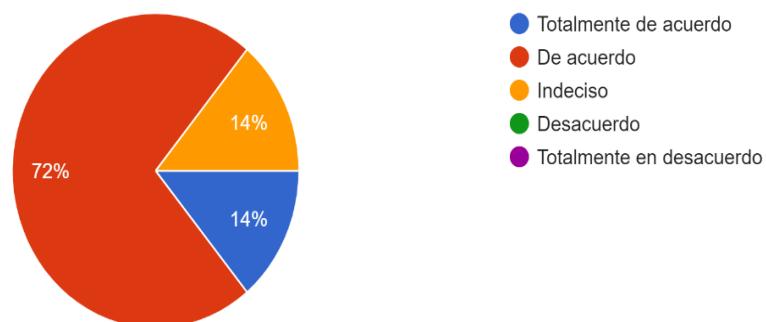
*¿El área de DIGP cumple siempre con su plan operativo?*

Criterio	Puntuación	Nro. Respuestas	%
T. Acuerdo	5	7	14%
De acuerdo	4	36	72%
Indeciso	3	7	14%
En desacuerdo	2	0	0%
T. desacuerdo	1	0	0%
		50	100%

**Figura 15**

*¿El área de DIGP cumple siempre con su plan operativo?*

50 respuestas



**Análisis:** En referencia al cumplimiento del plan operativo, se observa que el 14% está totalmente de acuerdo y el 72% de acuerdo, sin embargo, un 14% está indeciso.

**Tabla 19**

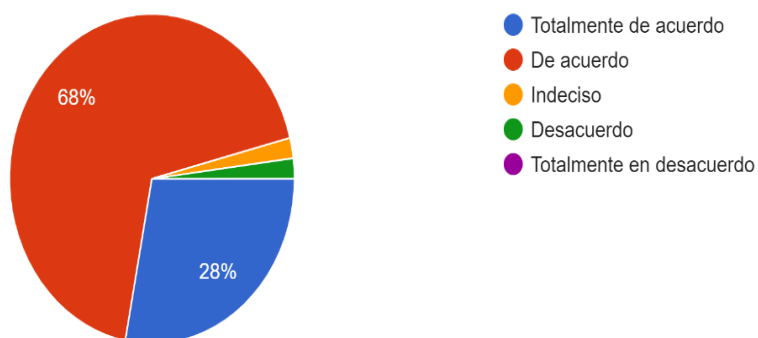
*¿Está satisfecho con los servicios que brinda DIGP?*

Criterio	Puntuación	Nro. Respuestas	%
T. Acuerdo	5	14	28%
De acuerdo	4	34	68%
Indeciso	3	1	2%
En desacuerdo	2	1	2%
T. desacuerdo	1	0	0%
		50	100%

**Figura 16**

*¿Está satisfecho con los servicios que brinda DIGP?*

50 respuestas



**Análisis:** En este punto se observa que un 28% está totalmente de acuerdo y un 68% de acuerdo se encuentra satisfecho con los servicios que brinda DIGP, 2% está indeciso y otro 2% en desacuerdo.

**Tabla 20**

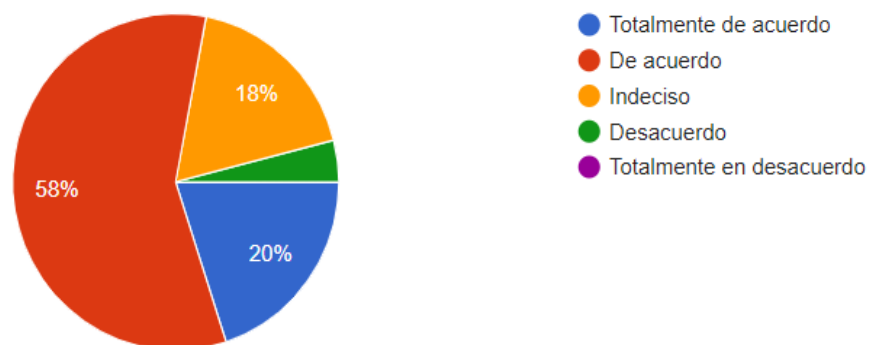
*¿Consideras que los servicios de DIGP deben mejorar?*

Criterio	Puntuación	Nro. Respuestas	%
T. Acuerdo	5	10	20%
De acuerdo	4	29	58%
Indeciso	3	9	18%
En desacuerdo	2	2	4%
T. desacuerdo	1	0	0%
		50	100%

**Figura 17**

*¿Consideras que los servicios de DIGP deben mejorar?*

50 respuestas



**Análisis:** En este punto se encontró que un 20% está totalmente de acuerdo y un 58% de acuerdo que los servicios de DIGP deben mejorar, así mismo se muestra que el 18% está indeciso y el 4% en desacuerdo que se deba mejorar.

## 2. Análisis de Resultados

En este punto se verá la contrastación de la hipótesis tanto general como específicas relacionado con el objetivo general y los objetivos específicos.

### 2.1. Hipótesis General

**H<sub>0</sub>:** La digitalización de los procesos no influye en la productividad de la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023.

**H<sub>1</sub>:** La digitalización de los procesos influye en la productividad de la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023.

El nivel de significación:  $\alpha = 0.05$

Prueba estadística: Chi cuadrado

#### Tabla 21

*Tabla cruzada Variable 1: Digitalización \* Variable 2 Productividad*

		Variable 2: Productividad		Total
		Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	
Variable 01: Digitalización	Totalmente de Acuerdo	94.7%	5.3%	<b>100.0%</b>
	De Acuerdo	71.4%	28.6%	<b>100.0%</b>
	Indeciso	0.0%	100.0%	<b>100.0%</b>
Total		76.0%	24.0%	<b>100.0%</b>

**Descripción:** En relación a la Tabla 21, digitalización de Procesos y productividad, se puede observar que del 100% de trabajadores se encuentran Totalmente de Acuerdo con la digitalización de los procesos, de los cuales el 94.7% están totalmente de acuerdo y el 5.3% de acuerdo con la productividad, a su vez del 100% de trabajadores se encuentran de acuerdo con la digitalización de los procesos, de los cuales el 71.4% están de totalmente de acuerdo y el 28.6% están de acuerdo con la productividad, también del 100% que están indecisos con la digitalización así como los 100% están de acuerdo con la productividad.

**Tabla: 22**

*Pruebas de chi-cuadrado*

	<b>Valor</b>	<b>gl</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	13.478 <sup>a</sup>	2	<b>.001</b>
<b>Razón de verosimilitud</b>	13.770	2	<b>.001</b>
<b>Asociación lineal por lineal</b>	10.856	1	<b>&lt;.001</b>
<b>N de casos válidos</b>	50		

El estadístico de prueba chi-cuadro de Pearson asciende a 13.478, con 2 grados de libertad y un nivel de significación asintótica menor a 0.001; esto quiere decir que se rechaza la hipótesis  $H_0$  y se acepta la hipótesis  $H_1$ , concluyendo que la digitalización de los procesos influye en la productividad de la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023.

## 2.2.Hipótesis Específica

### 2.2.1. Hipótesis específica 1

**H<sub>0</sub>:** Los procesos digitalizados de manera integral no influyen en la productividad de la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023.

**H<sub>1</sub>:** Los procesos digitalizados de manera integral influyen en la productividad de la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023.

El nivel de significación:  $\alpha = 0.05$

Prueba estadística: Chi cuadrado

**Tabla 23**

*Tabla Cruzada Dimensión 1: Procesos \* Variable 1 Productividad*

		Variable 1: Productividad		Total
		Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	
Dimensión 1: Procesos	Totalmente de Acuerdo	85.2%	14.8%	100.0%
	De Acuerdo	71.4%	28.6%	100.0%
	Indeciso	0.0%	100.0%	100.0%
Total		76.0%	24.0%	100.0%

**Descripción:** En relación a la Tabla 23, sobre los procesos digitalizados de manera integral y la productividad, se puede observar que 100% trabajadores están totalmente de acuerdo de las cuales el 85.2% están totalmente de acuerdo y el 14.8% de acuerdo con la productividad, Así mismo el 100% trabajadores están De acuerdo con los procesos digitalizados de manera

integral de las cuales el 71.4% están totalmente de acuerdo y el 28.6% de acuerdo con la productividad de la Dirección de Gestión de Personal.

**Tabla: 24**

*Pruebas de chi-cuadrado*

	<b>Valor</b>	<b>gl</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	7.823 <sup>a</sup>	2	<b>.020</b>
<b>Razón de verosimilitud</b>	7.329	2	<b>.026</b>
<b>Asociación lineal por lineal</b>	5.210	1	<b>.022</b>
<b>N de casos válidos</b>	50		

El estadístico de prueba chi-cuadrado de Pearson asciende a 7.823, con 2 grados de libertad y un nivel de significación asintótica menor a 0.020; esto quiere decir que se rechaza la hipótesis  $H_0$  y se acepta la hipótesis  $H_1$ , concluyendo que los procesos digitalizados de manera integral influyen en la productividad de la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023.

### **2.2.2. Hipótesis específica 2**

**$H_0$ :** Los recursos no influyen en la productividad de la Dirección de Gestión de personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023.

**$H_1$ :** Los recursos influyen en la productividad de la Dirección de Gestión de personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023.



El nivel de significación:  $\alpha = 0.05$

Prueba estadística: Chi cuadrado

**Tabla 25**

*Tabla Cruzada Dimensión 2: Recursos \* Variable 1 Productividad*

		Variable 1: Productividad		Total
		Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	
Dimensión 2:	Totalmente de Acuerdo	93.8%	6.3%	100.0%
	De Acuerdo	74.2%	25.8%	100.0%
Recursos	Indeciso	0.0%	100.0%	100.0%
Total		76.0%	24.0%	100.0%

**Descripción:** En relación a la Tabla 25, sobre los recursos influyen en la productividad de la Dirección de Gestión de personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023, se puede observar que el 100% de trabajadores están totalmente de acuerdo con los recursos de las cuales el 93.8% están totalmente de acuerdo y el 6.3% de acuerdo con la productividad de la Dirección de Gestión de Personal, a su vez 100% trabajadores están de acuerdo con los recursos, de las cuales 74.2% están totalmente de acuerdo y 25.8% de acuerdo con la productividad de la Dirección de Gestión de Personal, también se observa que del 100% están indeciso con los recursos del cuál el 100% están de acuerdo con la productividad de la Gestión de la Dirección de Gestión de Personal.

**Tabla: 26***Prueba de chi-cuadrado*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	<b>Valor</b>	<b>gl</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	12.319 <sup>a</sup>	2	<b>.002</b>
<b>Razón de verosimilitud</b>	12.223	2	<b>.002</b>
<b>Asociación lineal por lineal</b>	9.017	1	<b>.003</b>
<b>N de casos válidos</b>	50		

El estadístico de prueba chi-cuadrado de Pearson asciende a 12.319, con 2 grados de libertad y un nivel de significación asintótica menor a 0.002; esto quiere decir que se rechaza la hipótesis  $H_0$  y se acepta la hipótesis  $H_1$ , concluyendo que los recursos influyen en la productividad de la Dirección de Gestión de personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023.

### 2.2.3. Hipótesis específica 3

**$H_0$ :** La capacitación en digitalización no influye en la productividad de la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023.

**$H_1$ :** La capacitación en digitalización influye en la productividad de la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023.

El nivel de significación:  $\alpha = 0.05$

Prueba estadística: Chi cuadrado

**Tabla 27**

*Tabla Cruzada Dimensión 3: Capacitación \* Variable 1: Productividad*

		Variable 1: Productividad		Total
		Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	
<b>Dimensión 3:</b>	<b>Totalmente de Acuerdo</b>	93.8%	6.3%	<b>100.0%</b>
<b>Capacitación</b>	<b>De Acuerdo</b>	67.6%	32.4%	<b>100.0%</b>
<b>Total</b>		76.0%	24.0%	<b>100.0%</b>

**Descripción:** En relación a la Tabla 27, sobre la capacitación en digitalización influye en la productividad de la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat 2023, se puede observar que 100% de los trabajadores se encuentran totalmente de acuerdo sobre la capacitación, así como 93.8% están totalmente de acuerdo y 6.3% de acuerdo con la productividad, a su vez el 100% están de acuerdo con la capacitación de las cuales 67.6% están totalmente de acuerdo y el 32.4% de acuerdo con la productividad de la Dirección de Gestión de Personal.

**Tabla: 28**

*Prueba de chi-cuadrado*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	4.064 <sup>a</sup>	1	<b>.044</b>
<b>Corrección de continuidad<sup>b</sup></b>	2.759	1	<b>.097</b>
<b>Razón de verosimilitud</b>	4.821	1	<b>.028</b>
<b>Prueba exacta de Fisher</b>			
<b>Asociación lineal por lineal</b>	3.983	1	<b>.046</b>
<b>N de casos válidos</b>	50		

El estadístico de prueba chi-cuadrado de Pearson asciende a 4.064, con 1 grado de libertad y un nivel de significación asintótica menor a 0.044; esto quiere decir que se rechaza la hipótesis  $H_0$  y se acepta la hipótesis  $H_1$ , concluyendo que la capacitación en digitalización influye en la productividad de la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023.

### **3. Discusión de Resultados**

a) Como objetivo general se determinó que la digitalización de los procesos influye en la productividad de la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023. Según Alfaro, et. al (2021) quienes mencionan que para mejorar la eficiencia y calidad se debe adquirir habilidades a través de software, plataformas tecnológicas que permitan hacer las tareas diarias. Los resultados de la presente investigación coinciden con lo obtenido por Ledahawsky (2022) quien en su investigación determino que la transformación digital juega un papel relevante en las empresas para el desarrollo en el rendimiento laboral. Los antecedentes y sus coincidencias en la presente investigación, evidencia que la digitalización tienen un impacto positivo en el rendimiento de los usuarios del área de Recursos Humanos.

b) Como primer objetivo específico se determinó que los procesos digitalizados de manera integral influyen en la productividad de la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023. Según Gózales y Almarza (2019) quienes señalan que la digitalización genera algunos beneficios como la integración de la documentación por diversas aplicaciones y el incremento de la productividad de los trabajadores. Los resultados de la presente investigación coinciden con lo obtenido por Rosado (2022) quien en su investigación realizada encontró que los procesos de selección

digitalizados hacen más eficiente el proceso. Los Antecedentes y sus coincidencias en la presente investigación, evidencia que la digitalización de los procesos de manera integral aporta de forma positiva a la productividad del área, contando disponible la información y documentación de manera oportuna para los usuarios y para la propia gestión.

c) Como segundo objetivo específico se determinó que los recursos influyen en la productividad de la Dirección de Gestión de personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023. De acuerdo a Luna (2020) señaló que las instituciones requieren de un conjunto de elementos disponibles para desarrollar su trabajo clasificándose de la siguiente manera: Recursos Humanos, Recursos financieros y Recursos técnicos, De este modo Morán, et. al (2017) mencionaron que los recursos tecnológicos es una forma de sistematizar, diseñar, conducir y evaluar los procesos a partir de diversas necesidades. Los resultados coinciden con la investigación de Poza (2020) quien señala que los Recursos Humanos son un área vital en la empresa para el éxito de las organizaciones así como que todo esto es posible gracias a la tecnología, que permite transformar en conocimiento los datos y la información necesaria para minimizar el margen de error, aportando más valor al trabajo. Los sofisticados softwares junto con las tecnologías son los principales causantes de este proceso de digitalización. Los Antecedentes y sus coincidencias en la presente investigación, evidencia que una digitalización bien implementada haciendo uso de todos sus recursos mejoran la productividad y hacen más sencillas las labores operativas del área.

d) Como tercer objetivo específico se determinó que la capacitación en digitalización influye en la productividad de la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad

Marcelino Champagnat en el periodo 2023. Según Orozco (2018) en su teoría de la capacitación detalla la importancia y el objetivo que deben tener las empresas de perfeccionar los conocimientos y habilidades en las nuevas herramientas digitales para incrementar la productividad de los trabajadores. Los resultados coinciden con la investigación de Pérez (2020) quien realizó la investigación para elaborar un plan piloto de los procesos cargados a las herramientas de Office 365, validando la actualización del indicador de inducciones a nivel nacional y capacitar a los colaboradores la propuesta implementada para el proceso del indicador en el área de Recursos Humanos. Los Antecedentes y sus coincidencias referente a la capacitación en digitalización permitirá a los trabajadores del área obtener habilidades para utilizar al máximo en los procesos que se digitalicen en la Dirección de Gestión de Personal, así como para brindar el soporte adecuado a los usuarios permitiendo tener menor demanda cuando hagan uso de las plataformas digitales, y de esta manera centrar dedicación y tiempo en analizar datos para tomar decisiones ágiles y acertadas.

## CAPITULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 2. Conclusiones

- De acuerdo con los resultados de la hipótesis general, en el chi-cuadrado de Pearson mostró una correlación de 13.478, con un grado de libertad de 2 y un nivel de significación asintótica menor a 0.001, esto quiere decir que se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  el cual dice: “La digitalización de los procesos no influye en la productividad de la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023” y se acepta la hipótesis general  $H_1$ : “La digitalización de los procesos influyen en la productividad de la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023”
  
- De acuerdo con los resultados de la hipótesis específica 1, en el chi-cuadrado de Pearson mostró una correlación de 7.823, con un grado de libertad de 2 y un nivel de significación asintótica menor a 0.020, esto quiere decir que se rechaza la hipótesis nula  $H_0$ : “Los procesos digitalizados de manera integral no influyen en la productividad de la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023” y se acepta la hipótesis específica 1  $H_1$ : “Los procesos digitalizados de manera integral integrales influyen en la productividad de la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023”.
  
- De acuerdo con los resultados de la hipótesis específica 2, en el chi-cuadrado de Pearson mostró una correlación de 12.319, con un grado de libertad de 2 y un nivel de significación asintótica menor a 0.002, esto quiere decir que se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  el cual dice:

“Los recursos no influyen en la productividad de la Dirección de Gestión de personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023” y se acepta la hipótesis específica 2 H<sub>2</sub> que dice: “Los recursos influyen en la productividad de la Dirección de Gestión de personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023”.

- De acuerdo con los resultados de la hipótesis específica 3, en el chi-cuadrado de Pearson mostró una correlación de 4.064, con un grado de libertad de 1 y un nivel de significación asintótica menor a 0.044, esto quiere decir que se rechaza la hipótesis nula H<sub>0</sub> el cual dice: “La capacitación en digitalización no influye en la productividad de la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023” y se acepta la hipótesis específica 3 H<sub>3</sub> que dice: “La capacitación en digitalización influye en la productividad de la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023”.

## **2. Recomendaciones**

- Tomando en cuenta que digitalizar los procesos influyen en la productividad de la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023 y que para digitalizar es importante la participación de quienes intervienen en el proceso para conocer sus enseñanzas y obtener los resultados esperados; se recomienda incluir dentro del Plan Operativo 2024 el Programa de digitalización de los procesos en el área administrativa, específicamente en la Dirección del Personal, esto con el fin de ser más efectivos en la gestión del Talento Humano; ya que según Alfaro, et. al (2021), menciona que el siglo XXI es un permanente proceso de transformación tecnológica, pasando de una Administración de papel hasta llegar a la etapa de la administración automatizada, esta etapa es para mejorar la eficiencia y calidad donde el trabajador no se limitará a tareas rutinarias.



Considerando que los procesos digitalizados de manera integral de personal influyen en la productividad de la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023, se recomienda elaborar el Programa de Procesos de la Dirección de Personal, con el fin de iniciar con una digitalización integrada desde las entradas y salidas en cada proceso; ya que, según Basco et. al. (2018) es importante que las empresas asuman el desafío de evolucionar eliminando los límites entre lo físico y lo digital, así como integrar las tecnologías operacionales para mejorar la gestión interna de las empresas.

- Sabiendo que los recursos influyen en la productividad de la Dirección de Gestión de personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023, se recomienda iniciar con un Programa de digitalización de los Procesos (Intranet), a través de un software que integre la información y optimice sus tareas para ser productivos y efectivos en la gestión; ya que, según Sánchez, et. al (2019) señala que los modelos de negocios actuales están orientados a la integración de la tecnología y personal cualificado con conocimientos para generar propuestas de valor.
- Tomando en cuenta que la capacitación en la digitalización influye en la productividad de la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat en el periodo 2023, se recomienda realizar un Plan de Capacitación Interna para la Dirección de Gestión de Personal de la Universidad Marcelino Champagnat; para lo cual se debe definirse el propósito de la capacitación, así como realizar el diagnóstico para determinar cuáles son las necesidades de capacitación del área; el personal a capacitarse; los temas de suma urgencia, programar y evaluar el mismo; ya que según

Basco (2018) sugiere que las empresas deben invertir para que los trabajadores se complementen con habilidades de conocimientos digitales, para afrontar las oportunidades y retos de la digitalización.

## REFERENCIAS

- Alfaro, H., Almunia, J., Artigas, C., Balenciaga, M., Chen, M., Mayor, F., Mercader, J., De Pablo, F., Pimentel, M., Puebla, A., Reyna, S., Salle, M., Veldsink, J. (2021) Digitalización y Recuperación Económica El Papel de la Digitalización en la Recuperación Socioeconómica tras la Pandemia, España, Editorial Almuzara S.L.
- Alles, M (2018) 5 Pasos Para Transformar una Oficina de Personal en un Área de Recursos Humanos, México, Ediciones Granica S.A.
- Ausin, S (2022) Diario Gestión: ¿Cómo avanza la digitalización en el área de recursos humanos?, Lima. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/gestion-en-vivo-como-avanza-la-digitalizacion-en-el-area-de-recursos-humanos-noticia/?ref=gesr>
- Bantara, B (2023) Consejos de Productividad, España, Editorial Bagas Bantara.
- Basco, A., Béliz, G., Coatz, D., Garnero, P. (2018) Industria 4.0 Fabricando el Futuro, Argentina, Unión Industrial Argentina.
- Batista, R. y Estupiñan, J. (2018) Gestión Empresarial y Posmodernidad, Ecuador
- Bustillos, A (2020) Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de licenciado en relaciones industriales, Universidad San Martín de Porres, Lima.  
Obtenido de

[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6625/bustillos\\_saa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6625/bustillos_saa.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Cabrera, C. y Castillo, S. (2022) Análisis de los principales factores que permitieron desarrollar una eficiente transformación digital en las principales empresas del sector banca múltiple peruano, Universidad de Ciencia Aplicadas, Perú. Obtenido de [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)

Delgado, J. y Flores, P. (2022) Estrategias digitales y su impacto en la transformación digital de las organizaciones, Universidad de Ciencias Aplicadas, Perú. Obtenido de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/659315/Delgado\\_DJ.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/659315/Delgado_DJ.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Estrada, V., Torres, L., Carvajal, A., Rodríguez, A., Bermúdez, C., Erazo, D., Gutiérrez, A., Patiño, L. (2005) Miradas sobre la sistematización de Experiencias en Trabajo Social, Universidad de Valle. Colombia. Obtenido de [https://www.google.com.pe/books/edition/Miradas\\_sobre\\_la\\_sistematizaci%C3%B3n\\_de\\_exp/nH\\_oH81CrBMC?hl=es-419&gbpv=1&dq=sistematizacion+de+procesos&pg=PA63&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Miradas_sobre_la_sistematizaci%C3%B3n_de_exp/nH_oH81CrBMC?hl=es-419&gbpv=1&dq=sistematizacion+de+procesos&pg=PA63&printsec=frontcover)

Garces, D (2019) Sistematización, una Herramienta para la Gestión por Procesos, Universidad Privada del Norte, Perú. Obtenido de

<https://blogs.upn.edu.pe/negocios/2019/06/19/sistematizacion-una-herramienta-para-la-gestion-por-procesos/>.

Geovictoria Perú (2022) Conoce las cuatro tendencias de recursos humanos para el 2023, Perú, Diario Perú 21.

González. y Almarza, Y. (2019) Metodología y procedimientos para la digitalización de documentos, México, 1º edición por Universidad de la Salle.

Guzmán, J., Martínez, H., y Martínez, J. (2019) Proyecto de Implementación Sistema de Gestión Documental, Colombia. Obtenido de <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/6825/PROYECTO%20DE%20IMPLEMENTACION%20DE%20SISTEMA%20DE%20GESTION%20DOCUMENTAL.pdf?sequence=5&isAllowed=y>.

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018) Metodología de la Investigación, México, primera edición por: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Hernández -Sampieri, R. (2018) Metodología de la Investigación, México, primera edición por: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.

Juez, J (2020) Productividad extrema, Como Ser Más Eficiente, Producir Más y Mejor, Primera Edición, por: Copyright 2020.

- Ledahawsky, M (2022) Transformación digital y su impacto en el rendimiento laboral, Icade Business School, España. Obtenido por <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/68068/TFM001710.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, D (2020) Digitalización para Mejorar el Trámite Documentario en la Municipalidad de Ciudad de Dios, Provincia de Pacasmayo – La Libertad 2020. Obtenido por <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7946/L%C3%B3pez%20Torres%20Dera%20Ysabel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Luna, A (2020) Proceso Administrativo, México, tercera edición Ebook por Patria Educación.
- Martín, G. y Manrique, C. (2019) Propuesta de mejora de un sistema integrado de digitalización de documentos para la Oficina de Normalización Previsional (ONP) en la ciudad de Lima-2018, Universidad Tecnológica del Perú, Perú. Obtenido por [file:///C:/Users/Nancy/Downloads/Gustavo%20Rios\\_Castell\\_Tesis\\_Titulo%20Profesional\\_2019.pdf](file:///C:/Users/Nancy/Downloads/Gustavo%20Rios_Castell_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf)
- Orozco, A (2018) El Impacto de la Capacitación, México, editorial digital Comité Editorial.
- Pallotti, I (2009) Sistematización para mejorar los procesos empresariales. Gestipolis, Argentina. Obtenido por <https://www.gestipolis.com/sistematizacion-procesos-empresariales/>.

Pérez, M (2020) Propuesta de Optimización de los Procesos de Recursos Humanos de las Vicepresidencias de CEMEX Colombia S.A. y CEMEX Premezclados de Colombia S.A. con Énfasis en el Indicador de Inducciones, Colombia. Obtenido por <https://repositorio.ufps.edu.co/bitstream/handle/ufps/4449/1191915.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Poza, J. (2020) Digitalización de la dirección de recursos humanos, E-HRM y el caso de IETEAM, Universidad del País Vaco, España.

Rigters, G (2020) Gestión del Tiempo, español por: Audolibro.

Rodriguez, D (2022) La Productividad en el Servicio, Colombia, Primera Edición por Editorial UTPC.

Rosado, I (2022) La Digitalización de la Gestión del Talento: Análisis de la Transformación Digital en la Gestión del Talento, como Afecta al Reclutamiento dentro de las Empresas, Madrid. Obtenido por <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/68000/TFM001702.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Salcedo, C., Fernández, G., Oto, L., Kidd, T. y Urani, V. (2023) Libro Blanco de la Transformación Digital del Tercer Sector en América Latina, por: Gráficas Aries S.A.

Sánchez, M., Zerón, M. y Hernández, P. (2019) Tecnología e Innovación Empresarial. Compendio de Aportaciones a las Ciencias Administrativas, México, primera edición por : D.R. © Universidad Autónoma de San Luis Potosí.

Sánchez, S., Mateo, R. y Ilzarbe, L. (2019) Teoría y Práctica de la Calidad, España, segunda edición por ediciones Paraninfo S.A.

Slotnisky, D. (2016) Transformación Digital Cómo las Empresas y los Profesionales deben adaptarse a esta revolución, Argentina, 1° edición adaptada por DigitalHouse.

Ventura, B (2012) Operaciones Administrativas de Recursos Humanos. España, 1° Edición por Ediciones Paraninfos S.A.

Willink, T (2019) Gestión del Tiempo, 7 Pasos Sencillos Para Copiar los Hábitos de Productividad de las Personas Exitosas, Copyright (2019) por: Timothy Willink.

Zumaeta, J (2018) Infocapital Humano, Empresas Peruanas apuestan por la digitalización en la gestión de RRHH, Perú. Obtenido por <https://infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/empresas-peruanas-apuestan-por-la-digitalizacion-en-la-gestion-de-rrhh/>.



## APÉNDICE

### Apéndice 1: Protocolos o Instrumentos Utilizados

El método que se utilizó para la presente tesis es la encuesta, y el instrumento aplicado es el cuestionario, el cual busca recoger información de los trabajadores administrativos de la Universidad Marcelino Champagnat teniendo en cuenta las variables que son sistematización y productividad.

La escala cuenta con cinco categorías de respuesta desde Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Indeciso, En desacuerdo, Totalmente en desacuerdo.

**Tabla 29**

PREGUNTAS	5	4	3	2	1
1. ¿Todos los procesos del área de DIGP están digitalizados?					
2. ¿Considera que la información entregada de forma digital por DIGP sería más útil?					
3. ¿La información entregada por DIGP es puntual?					
4. ¿Consideras que la información de forma digitalizada que entrega DIGP tendría menos errores?					
5. ¿Los recursos tecnológicos de DIGP son de uso fácil?					
6. ¿Considera que DIGP cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias?					
7. ¿Considera que deben integrar más personal en DIGP para cumplir sus objetivos?					
8. ¿Consideras que los procesos digitalizados de DIGP ahorran tiempo?					
9. ¿Consideras que, ante la falta del dominio de la plataforma de legajo, el área de DIGP te brinda soporte técnico?					
10. ¿Consideras que el personal de DIGP muestra dominio de la información ante las dudas presentadas?					
11. ¿El área de DIGP cumple siempre con su plan operativo?					
12. ¿Está satisfecho con los servicios que brinda DIGP?					
13. ¿Consideras que los servicios de DIGP deben mejorar?					

**Apéndice 2:** Fichas de validación del instrumento de investigación por juicio de expertos**OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable            Aplicable después de corregir   
No aplicable

10 de mayo de 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador: Diaz Delgado, Danny Arliss

Especialidad del evaluador: Ingeniero de Sistemas

**1 Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**2 Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

**3 Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la categoría.



FIRMA

Nombre y Apellidos del evaluador: Danny Arliss Diaz Delgado

DNI: 10730124

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable            Aplicable después de corregir   
No aplicable

10 de mayo de 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador: Visalot Chuquipiondo, Lizeth

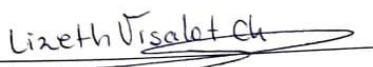
Especialidad del evaluador:

**1 Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**2 Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

**3 Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la categoría.

  
FIRMA

Lizeth Visalot Chuquipiondo

DNI: 41643524

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:****Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable**             **Aplicable después de corregir**   
**No aplicable** 

10 de mayo de 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador: Herrera Mesarina Aderly

Especialidad del evaluador: Ingeniero de Sistemas

**1 Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.**2 Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo**3 Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la categoría.  
\_\_\_\_\_  
FIRMA

Nombre y Apellidos del evaluador: Aderly Herrera Mesarina

DNI: 45483815

## APÉNDICE 3: Carta de autorización firmada por la empresa para uso de información



UNIVERSIDAD MARCELINO CHAMPAGNAT

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD  
MARCELINO CHAMPAGNAT PARA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL**

Yo, Nicanor Marcial Colonia Valenzuela, identificado con DNI N° 06254706, en mi calidad de Rector de la Universidad Marcelino Champagnat, con RUC N° 20111580996 y domicilio legal en Av. Mariscal Ramón Castilla 1270, Santiago de Surco.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A la señorita Nancy Livimoro Yépez con DNI N° 42607008 para que utilice la información recabada de la Universidad para el desarrollo de su trabajo de investigación, a fin de que obtenga el Título profesional de Administración y Gerencia de la Universidad Ricardo Palma.

Se otorga la presente, para los fines que se estime pertinente.

Santiago de Surco, 09 de agosto de 2023



*Nicanor Marcial Colonia Valenzuela*  
Rector