UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE CAMBIO Y LA AUTOMATIZACIÓN DIGITAL EN LOS NEGOCIOS DEL SECTOR COMERCIO DE LA CIUDAD DE PUCALLPA, PERIODO 2022

Tesis para optar el título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

JESICA ALDANA BASTIDAS TORRES

EMY NETIE RAMOS MELENDEZ

Pucallpa – Perú

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las 9:00 A.M. del día jueves 06 de octubre del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga (Presidente), Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro), y Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"GESTIÓN DE CAMBIO Y LA AUTOMATIZACIÓN DIGITAL EN LOS NEGOCIOS DEL SECTOR COMERCIO DE LA CIUDAD DE PUCALLPA, PERIODO 2022",** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Jesica Aldana Bastidas Torres y Emy Netie Ramos Melendez, EN FORMA PRESENCIAL**:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 9:00 A.M. del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Presidente

Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

APROBACIÓN Y FIRMA DE JURADO DE TESIS

La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga

Presidente

Mg. Roger Lozano Ruiz

Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza

Miembro

Dr. Juan Jose Palomino Ochoa

Asesor

Jesica Aldana Bastidas Torres

Tesista

Emy Netie Ramos Melendez

Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0574-2022

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el Informe final de tesis, **titulado:**

"GESTIÓN DE CAMBIO Y LA AUTOMATIZACIÓN DIGITAL EN LOS NEGOCIOS DEL SECTOR COMERCIO DE LA CIUDAD DE PUCALLPA PERIODO 2022".

Autor(es)	:	**BASTIDAS TORRES, JESICA ALDANA** **RAMOS MELÉNDEZ, EMY NETIE**
Facultad	:	CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional	:	ADMINISTRACIÓN
Asesor(a)	:	Dr. PALOMINO OCHOA, JUAN JOSÉ

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 6%.**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se firma y se sella la presente constancia.

FECHA 15/09/2022

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Jesica Aldara Bastidas Torres

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

"Gestión de cambio y la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa periodo 2022"

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Dr. Juan José Palomino Ochoa

En la Facultad: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL ☐ Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL ☒ Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 25 /03/ 2023

Email: jealbato8@gmail.com

Teléfono: 965675550

Firma:

DNI: 70924869

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Emy Netie Ramos Melendez

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

Gestión de cambio y la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, Periodo 2022.

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Dr. Juan José Palomino Ochoa

En la Facultad: De Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela profesional: De Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL ☐ Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar si su tesis o documento presenta material patentable, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL ☒ Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 25 / 03 / 2023

Email: netieramos@gmail.com
Teléfono: 923447198

Firma:
DNI: 48051553

DEDICATORIA

A las personas más especiales nuestros amados padres

AGRADECIMIENTO

Al creador todopoderoso Dios altísimo

A la Universidad

A nuestro asesor

RESUMEN

Objetivo: Analizar la de qué manera la gestión de cambio contribuye de manera significativa en la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022; el estudio es analítica sobre la administración en un entorno cambiante por la revolución de la era electrónica, el cual representa un reto y desafío para los emprendedores en la esfera empresarial, por ello analiza la transformación tecnológica en toda su dimensión que permite la sostenibilidad de los negocios del sector comercio; asimismo, conocer la adaptación al cambio y la automatización y versatilidad de los negocios, es imprescindible que los negocios se adapten a los cambios de las herramientas tecnológicas y utilicen para sacar ventaja de la versatilidad y la reducción de costo y tiempo.

Metodología: la investigación sobre la gestión de cambio y la automatización digital en los negocios del sector comercio es teórica analítica en el que ahonda teorías, que tiene un enfoque cuantitativo, descriptiva transversal.

Resultados: los resultados indica que la gestión de cambio contribuye de manera significativa en la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa

Conclusión: Nuestra hipótesis alternativa (H1) es aceptada con un valor de significancia del $0.001<0.05$, es decir que la gestión de cambio contribuye de manera significativa en la automatización digital de los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022

Palabras clave: Automatización de los negocios; Comercio electrónico, Cambio.

ABSTRACT

Objective: To analyze how change management contributes significantly to digital automation in businesses in the commerce sector of the city of Pucallpa, period 2022; The study is analytical about the administration in a changing environment due to the revolution of the electronic age, which represents a challenge for entrepreneurs in the business sphere, for this reason it analyzes the technological transformation in all its dimensions that allows the sustainability of the businesses in the commerce sector; Likewise, knowing the adaptation to change and the automation and versatility of businesses, it is essential that businesses adapt to changes in technological tools and use them to take advantage of versatility and cost and time reduction.

Methodology: research on change management and digital automation in businesses in the commerce sector is analytical theoretical in which it delves into theories, which has a quantitative, cross-sectional descriptive approach.

Results: the results indicate that change management contributes significantly to digital automation in businesses in the commercial sector of the city of Pucallpa.

Conclusion: Our alternative hypothesis (H1) is accepted with a significance value of 0.001<0.05, that is, change management contributes significantly to the digital automation of businesses in the commerce sector of the city of Pucallpa, period 2022.

Keywords: Business automation; Electronic commerce, Exchange.

INTRODUCCIÓN

El propósito de la investigación es incrementar teorías sobre la gestión del cambio y el reto de adaptarse a la transformación tecnológica como una medida a la administración del cambio, en ese sentido la investigación analiza la gestión humana a fin de potenciar sus habilidades y competencias en la automatización de los procesos y sistemas de información. Por otro lado, la gestión del cambio en el contexto actual viene demostrando una visión sostenible ante el nuevo escenario que presentan los mercados digitales con mayor adaptabilidad al cambio y flexibilidad.

El estudio sobre la gestión del cambio está estructurado por capítulos como sigue:

En su capítulo I, presenta la descripción de la realidad problemática de manera general hasta lo particular, plantea problemas, objetivos, hipótesis, justificación e importancia del estudio, la viabilidad y limitaciones que presentan la investigación.

En su capítulo II, presenta el marco teórico en el que recoge investigaciones relacionadas a las variables de estudio en el contexto internacional, nacional, expone las bases teóricas de cada una de las variables de estudio, asimismo las definiciones conceptuales.

En su capítulo III, presenta la metodología de la investigación que se adoptó para desarrollar con un adecuado rigor científico, para ello la investigación es teórica en el que tiene como objetivo incrementar teorías sobre la gestión del cambio, con un enfoque cuantitativo, descriptivo transversal.

En su capítulo IV, presenta los resultados obtenidos de la investigación sobre la gestión del cambio y el reto de adaptarse a la transformación tecnológica de los negocios.

Conclusiones y sugerencias

Anexos

ÍNDICE

DEDICATORIA vii
AGRADECIMIENTO viii
RESUMEN ix
ABSTRACT x
INTRODUCCIÓN xi
ÍNDICE xiii
ÍNDICE DE TABLAS xv
ÍNDICE DE FIGURAS xvi
CAPÍTULO I 17
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 17
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA 17
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 19
1.2.1. PROBLEMA GENERAL 19
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS 19
1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS 19
1.3.1. OBJETIVO GENERAL 19
1.3.2. OBJETIVO ESPECIFICO 19
1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS 20
1.4.1 HIPÓTESIS GENERAL 20
La gestión de cambio contribuye de manera significativa en la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022. 20
1.4.2 HIPÓTESIS ESPECIFICAS 20
1.5 VARIABLES 20
1.6 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA 21
1.7 VIABILIDAD 22
1.8 LIMITACIONES 22
CAPITULO II 23
2. MARCO TEÓRICO 23
2.1. ANTECEDENTES 23
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES 23
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES 27
2.2. BASES TEÓRICAS 32
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES 39
CAPITULO III 42

3. MARCO METODOLÓGICO 42
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN 42
3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN 42
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA 43
3.3.1. POBLACIÓN 43
3.3.2. MUESTRA 43
3.4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS 44
3.5. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS 45
CAPÍTULO IV 46
4. RESULTADOS 46
CONCLUSIONES 76
SUGERENCIAS 77
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 78
ANEXOS 81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Transformación tecnológica – I_____ 46

Tabla 2 Transformación tecnológica – II_____47

Tabla 3 Transformación tecnológica – III_____ 49

Tabla 4 Adaptación al cambio – I_____ 51

Tabla 5 Adaptación al cambio – II_____ 53

Tabla 6 Adaptación al cambio – III_____ 55

Tabla 7 Sostenibilidad de los negocios – I_____ 57

Tabla 8 Sostenibilidad de los negocios – II_____ 59

Tabla 9 Sostenibilidad de los negocios – III_____ 61

Tabla 10 Automatización y versatilidad de los negocios – I_____ 63

Tabla 11 Automatización y versatilidad de los negocios – II_____ 65

Tabla 12 Automatización y versatilidad de los negocios – III_____ 67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Transformación tecnológica – I	46
Figura 2	Transformación tecnológica – II	48
Figura 3	Transformación tecnológica – III	50
Figura 4	Adaptación al cambio – I	51
Figura 5	Adaptación al cambio – II	53
Figura 6	Adaptación al cambio – III	55
Figura 7	Sostenibilidad de los negocios – I	57
Figura 8	Sostenibilidad de los negocios – II	58
Figura 9	Sostenibilidad de los negocios – III	61
Figura 10	Automatización y versatilidad de los negocios – I	63
Figura 11	Automatización y versatilidad de los negocios – II	65
Figura 12	Automatización y versatilidad de los negocios – III	67

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Los acontecimientos suscitados desde el periodo 2020 por efectos de la pandemia a nivel global ha acelerado cambios profundos de transformación en los negocios, donde la revolución de transformación de la tecnología ha sido abrumador y exponencial, de allí que los negocios debieron adaptarse al cambio, a fin de cumplir con las exigencias del mercado y de los clientes, por ello la automatización de los procesos administrativos, comercialización, ventas, compras, almacén resultaron factores claves para brindar versatilidad, prosperidad y lograr sostenibilidad frente a los competidores en el mercado cada vez exigente.

Los negocios del sector comercio en América Latina tomaron el reto de adaptarse a la transformación tecnológica como una medida a la gestión del cambio, por ello es que su gestión humana ha dado respuesta en potenciar sus habilidades y competencias en la automatización de los procesos y sistemas de información, demostrando una visión sostenible ante el nuevo escenario que presentan los mercados digitales con mayor adaptabilidad al cambio y flexibilidad, donde los recursos humanos tienen habilidades y competencias en la virtualidad como una exigencia global, de los trabajos remotos, la apertura de nuevas estrategias para canales de ventas.

Los negocios en el país, no han sido ajeno a esta gestión de cambios de la transformación digital en los negocios, que buscan cada vez más a hacer uso de tecnologías seguras y flexibles que garanticen la seguridad de la información empresarial, en los aspectos financieros, comerciales,

laborales, legales, tributarios y los más importante solucionen y garanticen la calidad de servicios en la receptividad y atención de los clientes.

El problema principal de la gestión del cambio en los negocios de la ciudad de Pucallpa, es que las empresas no han tenido una respuesta oportuna a la transformación tecnológica, lo cual ha dificultado que los negocios puedan reactivarse en los procesos administrativos de manera automatizada, aprovechando la introducción en el mercado de 5G; plataformas digitales integrales de procesos de negocios, convirtiendo a los negocios en responsables y confiables, considerando que la fidelización de clientes está basada en la confianza que es un factor clave que garantiza la eficiencia y calidad de bienes y servicios.

Las causas de la falta de adaptabilidad de los negocios en la ciudad de Pucallpa fueron la incertidumbre que genero la pandemia y el aislamiento social obligatorio, la falta de certeza de la pandemia en cuanto a su control, la falta de planificación y adaptabilidad en la revolución tecnología, la falta de búsqueda de recursos humanos comprometidos con la transformación digital, capacitados en competencias tecnológicas y automatización de los negocios en cuanto a su adquisición de bienes y servicios y la calidad de servicios en la atención del cliente mediante medios virtuales o soportes tecnológicos.

Las consecuencias de la falta de adaptabilidad a la gestión de cambio de los negocios han traído la dificultad en reactivar la empresa, por desconocimiento y desconfianza en el trabajo hibrido que el tiempo se ha consolidado con personal con habilidades y competencias en la digitalización de los negocios, la falta de automatizar los procesos de

manera integral de las actividades empresariales que contribuyan de manera positiva en la rentabilidad y sostenibilidad, por otro lado las empresas que no se han adaptado a la gestión de cambio no ha obtenido los beneficios en cuanto al manejo del mercado virtual a nivel global, asimismo la participación en mercados tradicionales.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cómo la gestión de cambio contribuye de manera significativa en la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cómo la transformación tecnológica contribuye en la sostenibilidad de los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022?
- ¿Cómo la adaptación al cambio contribuye en la automatización y versatilidad de los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022?

1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar de qué manera la gestión de cambio contribuye de manera significativa en la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022.

1.3.2. OBJETIVO ESPECIFICO

- Analizar la transformación tecnológica y la sostenibilidad de los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022.
- Conocer la adaptación al cambio contribuye en la automatización y versatilidad de los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1 HIPÓTESIS GENERAL

La gestión de cambio contribuye de manera significativa en la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022.

1.4.2 HIPÓTESIS ESPECIFICAS

- La transformación tecnológica contribuye de manera significativamente en la sostenibilidad de los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022.
- La adaptación al cambio contribuye en la automatización y versatilidad de los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022.

1.5 VARIABLES

VARIABLE PRINCIPAL

Gestión de cambio

Dimensión:

- Transformación tecnológica
- Adaptación al cambio

VARIABLE SECUNDARIA

Automatización digital

Dimensiones:

- Sostenibilidad de los negocios
- Automatización y versatilidad de los negocios

1.6 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Justificación teórica:

La investigación sobre la transformación tecnológica y la sostenibilidad de los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022 está basada en la profundización y ahondamiento de teorías y conocimientos respecto a la gestión de cambio como consecuencia de los avances tecnológicos en los últimos años en el contexto de la Covid-19, donde la transformación tecnológica ha sido exponencial, en ese contexto los negocios asumieron el reto de adaptarse al cambio como una forma de mantener el desarrollo empresarial y la sostenibilidad en el mercado, en el que la automatización ha sido un proceso constante en los negocios, por ello la investigación adquiere importancia por su incidencia en la gestión moderna de los negocios, por otro lado contribuye a extraer teorías que sirven de base para otras investigaciones.

Justificación metodológica:

Desde el aspecto metodológico la transformación tecnológica y la sostenibilidad de los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022 ha sido tomado considerando el tipo de investigación que es básica teórica en el que describe el problema principal de la transformación digital como una característica de la gestión de cambio de los negocios, la investigación es objetiva porque mide con un adecuado rigor científico.

1.7 VIABILIDAD

La investigación sobre la transformación tecnológica y la sostenibilidad de los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022 es completamente factible.

1.8 LIMITACIONES

No existe limitaciones en el desarrollo de la investigación respecto a la transformación tecnológica y la sostenibilidad de los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Estudio sobre “La comunicación interna como área estratégica para la innovación a través de la gestión del cambio y la felicidad organizacional”, efectuado por (Castro Martinez & Díaz Morilla, 2021). Resumen:

La investigación académica ha abordado la innovación desde diferentes perspectivas, pues es un fenómeno indispensable para la supervivencia empresarial a largo plazo. Este artículo de revisión examina desde el enfoque de la comunicación interna su vinculación con la innovación y la cultura corporativa y la influencia que en ellas puede tener la felicidad organizacional. Los resultados indican que constituye un área directiva estratégica indispensable para el ecosistema innovador al influir en la identificación, fidelización, creatividad, productividad, bienestar y felicidad de las plantillas, la transmisión de conocimiento y legitimación del liderazgo. Las implicaciones prácticas son valiosas al asociar la gestión eficaz de la comunicación interna con un rendimiento superior de la innovación.

Investigación sobre “Factores clave para optimizar el papel del mánager en la gestión del cambio empresarial” realizado por (Gutierrez Iñiguez, 2021). Resumen: La realidad empresarial actual se caracteriza por fuertes procesos de cambio impulsados por el desarrollo tecnológico, la intensificación de la competencia y la

concentración y la globalización de las compañías entre otros factores. En este contexto, la gestión del cambio se ha convertido en uno de los principales retos para las grandes empresas por su impacto en la sostenibilidad del negocio y por la dificultad que plantea la dimensión y complejidad de este tipo de organizaciones. La literatura ha abordado esta problemática desde diferentes perspectivas, pero existe consenso sobre la necesidad de profundizar en el conocimiento de la materia. Esta Tesis Doctoral se centra en explicar el papel de los mánagers en los procesos de transformación de las grandes empresas proponiendo un modelo basado en la Teoría del Comportamiento Planificado de Ajzen (1991) que identifica las principales variables determinantes de la intención de cambio con una elevada capacidad descriptiva.

Estudio sobre “Transformación de la cultura y gestión del cambio organizacional en la empresa Icorp y su impacto en los colaboradores”, efectuado por (Tapia Lopez, 2021). Resumen:

En este caso se tienen dos empresas, una nacional que es Soporte Digital la cual es absorbida por la multinacional ICorp, esta empresa venía con cultura y procesos completamente diferentes a los que venían implementando Soporte Digital y aquí empezó un proceso de adaptación y cambio de alta complejidad en donde existía incertidumbre, miedo y resistencia, sin embargo, la organización no podía dejar de producir ingresos y es por eso que la parte humana y satisfacción laboral se deja a un lado para continuar con la producción. Al existir choque cultural, se dan conflictos extremos de

informalidad vs formalidad de procesos, y es por esto que en el presente trabajo se crean estrategias con objetivos y metodologías claras para encontrar un balance en la comunicación y en los procesos establecidos, con la finalidad de que en ICorp pueda existir velocidad estratégica en la productividad, buen comportamiento de los colaboradores, satisfacción y bienestar integra; y cumplimientos altos de los reglamentos establecidos por la organización.

Estudio sobre Crecimiento urbano y gestión empresarial cambios que ha experimentado el uso del suelo en el espacio inmediato a la autopista acceso sur en el Gran Santiago: periodo 2004-2019elaborado por (Santander Valdéz , 2021). Resumen:

Los espacios urbanos, son fuente de gran interés para investigadores e interesados en asuntos concernientes a la geografía. Estos, al ser la acumulación histórica del resultado de la relación ser humano-medio, impregna en su morfología, diferentes modelos, intenciones, racionalidad e irracionalidades, que configuran las ciudades y se presentan en cada ladrillo, edificio, cuadra de la cual esta se compone. Entender y dilucidar los enigmas que esconden detrás las ciudades, son un gran desafío que se presentan para los amantes de estas y también, una gran oportunidad para leer lo que hay detrás de su creación.

Estudio sobre “Gestión del cambio organizacional por covid-19 en las cooperativas de la ciudad de Pilar” elaborado por (Forneron Velasco, 2021). Resumen:

La investigación tuvo como objetivo describir el Cambio Organizacional por covid-19 en las Cooperativas de la ciudad de Pilar, en el año 2020. Al respecto, se estudiaron variables relacionadas con debilidades en las estrategias organizacionales y actitudes frente al proceso de cambio organizacional. Se realizó un diagnóstico que permitió proponer un modelo de cambio en la gestión. El estudio adopta una metodología descriptiva-propositiva, trasversal, con enfoque cualitativo, en una población de cinco cooperativas con sus respectivos gerentes, y sesenta funcionarios distribuidos en cada entidad. Como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario “Escala de Aptitudes y Resistencia al Cambio” y una entrevista dirigida a los gerentes, que consta de preguntas formuladas con base en las teorías clásicas de Cambio Organizacional de Lewis y Resistencia al Cambio de Chiavenato. Se ha encontrado que las estrategias implementadas son débiles y afectan la manera de trabajar, traduciéndose en una actitud negativa y resistencia frente al proceso de trasformación. Se plantea un modelo de gestión de cambio para mejorar la adaptabilidad de la organización al contexto covid-19.

Estudio sobre “Diseño de herramienta de automatización de manejo de data y realización de reportes para empresa de consumo masivo” efectuado por (Ramírez Osorio, 2021). Resumen:

La digitalización y las nuevas tecnologías traen consigo grandes ventajas y beneficios, sin embargo, también requieren de la adaptación y el relacionamiento con sus usuarios. Las grandes

compañías no son ajenas a estos cambios, siendo este un gran impulso a la optimización de procesos y reducción de tiempos de tareas operativas. Por esta razón, se hace necesario evaluar constantemente las oportunidades que ofrece el entorno tecnológico para adaptarse constantemente y mantenerse vigente en el mercado. El propósito de este proyecto es evaluar esas oportunidades para desarrollar una herramienta de manejo de datos y realización de reportes de manera automatizada, optimizando los tiempos y mejorando la confianza en los mismos. Para este efecto se realizó un estudio de las principales necesidades y oportunidades del entorno tecnológico de la empresa para posteriormente validar estos resultados con sus principales usuarios. De esta manera, el resultado de la investigación es una herramienta que permite satisfacer las principales necesidades de información del área de manera eficiente y centralizada y que a su vez ofrece nuevas oportunidades para el análisis de indicadores y la toma de decisiones; reduciendo así los tiempos de elaboración de informes y mejorando la capacidad operativa del equipo de trabajo.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Investigación sobre “Habilidades directivas y gestión del cambio en un grupo empresarial del Perú- 2021”, realizado por (Castro Sanchez, 2022). Resumen: La presente investigación propuso como principal objetivo el determinar la relación significativa y positiva entre las habilidades directivas y la gestión del cambio en un grupo

empresarial del Perú-2021. Este estudio fue de tipo básico a través del método hipotético deductivo, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal y correlacional, con alcance descriptivo correlacional. Para ello se seleccionó una muestra de 120 colaboradores de Grupo Cayman por medio de muestreo no probabilístico por conveniencia según las unidades de negocio ubicadas en Lima, Norte, Centro- Oriente-Sur del Perú que incluyen gerentes, administrativos, comerciales y operativos de sexo masculino y femenino entre las generaciones Z y X, baby boomers y millennials con el fin de determinar la relación entre las habilidades directivas y la gestión del cambio. La recolección de datos se realizó a través de la técnica de encuesta por medio de los cuestionarios habilidades directivas y gestión del cambio con 25 y 27 ítems y fiabilidad de 0.969 y 0.973 respectivamente. Los resultados de esta investigación determinaron que existe relación significativa y positiva entre las habilidades directivas y la gestión del cambio en un grupo empresarial del Perú-2021 reflejado en los coeficientes $p<.001$ y $rho=0.599$.

Investigación sobre “Método para la Transformación Automatizada de Modelos de Procesos de Negocio a Modelos de Componentes para Sistemas de Gestión Empresarial” realizado por (Silega Martinez, Febles Rodriguez, & Noguera García, 2015). Resumen:

Estudio sobre “Automatización del sistema de cobranzas usando la metodología BPM en una empresa privada de Call Center,

Lima 2021” efectuado por (Guanilo Chávez & Martinez López, 2022). Resumen:

La presente investigación tiene por objetivo general proponer un modelo de automatización del sistema de cobranzas usando la metodología BPM en una empresa privada de Call Center, Lima 2021. La metodología empleada en este estudio se basó en el paradigma interpretativo y el enfoque que utilizado fue el cualitativo, además, la técnica para la recolección de los datos fue la entrevista, y el instrumento utilizado fue la guía de entrevista. Para realizar esta investigación se tuvo como participantes al personal del área de supervisión de la empresa Clasanet. Se concluye que para aplicar la metodología BPM en la empresa en mención, se debe considerar las fases previas de dicha metodología como son: planeación, análisis del proceso, diseño e implementación, seguimiento de los procesos y verificación de los procesos. Asimismo, se propone considerar la herramienta Power BI para mostrar en línea los diferentes reportes para la toma de decisiones, por ser de uso sencillo, eficaz y de menor costo.

Estudio sobre “Implementación de un sistema de inventario para el control de materiales eléctricos en la empresa G&E Automatización y Tecnología S.A.C. Lima, 2021”, efectuado por (Marcel Bermudez, 2022). Resumen:

El Siguiente Trabajo de Investigación Propuesto Se basa en el Desarrollo de un sistema de Inventario para optimizar la gestión de los materiales eléctricos, El objetivo principal es Plantear la Ejecución

de un Software de Inventario para generar un control adecuado del almacén al mismo tiempo permita el acceso a la información de una manera segura. La metodología seleccionada para el modelado de la Aplicación fue “RUP” junto con el lenguaje de programación “Visual Studio .NET” y la Base de Datos “SQL-Server”, la metodología de investigación es de Enfoque “Cuantitativo” Tipo “Exploratorio” Diseño “Pre-Experimental” la Población estuvo establecido por 9 empleados de la Empresa G&E Automatización y Tecnología S.A.C. en tanto a la muestra no fue consideró por ser una población muy limitada por tal motivo se seleccionó toda la población, la Técnica Empleada para la recopilación de datos fue la “Encuesta” y el Instrumento de recolección de datos utilizado es el “Cuestionarios” con la escala de liker de 0,1,2,3,4 Los Resultados Descriptivos Extraídos se muestran continuación: • Respecto a la variable dependiente en el pre-test el “66.67%” de los empleados indicó nivel bajo, En tanto el “33.33%” indicó nivel medio, con respecto al post-test, el “11.11%” de los empleados señaló nivel medio, y el “88.89%” señaló nivel alto. • En cuanto a la primera dimensión en el pre-test el “77.78%” de los encuestados indicó nivel bajo, y el “22.22%” indicó nivel medio, con respecto al post-test, el “33.33%” de los encuestados señaló nivel medio y el 66.67% señaló nivel alto. • En cuanto a la segunda dimensión en el pre-test el “88.89%” de los encuestados indicó nivel bajo, mientras el “11.11%” indicó nivel medio, con respecto al post-test, el “44.44%” de los empleados señaló nivel medio y el 55.56% señaló nivel alto. • En cuanto a la tercera dimensión en el pre-test el

“66.67%” de los Empleados indicó nivel bajo, mientras el “33.33%” indicó nivel medio, con respecto al post-test, el “22.22%” de los empleados señaló nivel medio, y el “77.78%” señaló nivel alto. • En cuanto a la cuarta dimensión en el pre-test el “55.56%” de los empleados encuestados indicó nivel bajo, mientras el 44.44% indicó nivel medio, con respecto al post-test, el “22.22%” de los empleados señaló nivel medio y el “77.78%” señaló nivel alto.

Estudio sobre “DESARROLLO DE UN SISTEMA WEB PARA AUTOMATIZAR EL PROCESO DE VENTA DEL MINIMARKET SÚPER FULL DE ICA, PERIODO 2020” efectuado por (Cabrera García, Anton Atuncar, & Caña Huarote, 2022). Resumen:

El título de la presente investigación es “Desarrollo de un sistema web para automatizar el proceso de ventas del minimarket super full de Ica, periodo 2020”. La empresa Minimarket Super Full enfrenta cambios debido a la pandemia por covid-19 que azotó durante el año 2020, reflejando problemas que la empresa tuvo en periodos anteriores, pero también provocó la aparición de nuevos problemas que se relacionan precisamente con las operaciones del proceso. de ventas. Sin embargo, esta situación ha permitido, al igual que otras empresas en diferentes áreas, tener la oportunidad de optimizar y automatizar las operaciones de la empresa al agregar componentes de tecnología de la información (TI) para realizar actividades. Para aprovechar esta oportunidad, debe agregar un sistema web. El sistema web permitirá agilizar las transacciones y operaciones relacionadas con las operaciones comerciales, para ello se utilizará

para su desarrollo una metodología aprobada y aplicada internacionalmente para la creación de sistemas, siendo esta la metodología de desarrollo ágil Scrum, la elección de esta metodología se basa en la frecuencia de comunicación con los clientes, lo que reducirá la cantidad de cambios generados por la falta de inclusión del cliente durante el proceso de evaluación y desarrollo. El sistema por proponer será desarrollado bajo el lenguaje de programación libre PHP, en conjunto con el administrador de base de datos compatible con dicho lenguaje siendo este MySQL, así como el uso de diversas herramientas para edición de textos, diagramación de modelos, diseño de aspectos. PALABRAS CLAVE: Gestión, Sistema, Automatizar, Facturación, Web, Scrum, PHP, MySQL, HTML, CSS, Metodología, Pre-Test, Post-Test, Desarrollo, Ventas, Proceso.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. GESTIÓN DE CAMBIO

La gestión del cambio según (Zimmermann, 2000) señala que:

El mundo empresarial empieza a enfrentarse, sin apenas percibirlo, en una revolución profunda similar a la iniciada en el siglo pasado con el desplazamiento del valor de la fuerza del musculo por el rendimiento de la máquina de vapor. Esa revolución es la entrada en una sociedad basada en la información. La razón del cambio que estamos viviendo es el conocimiento, pero no de una forma estática, no entendido como un banco de conocimientos, sino más bien en su

aspecto dinámico, permanente y progresivo. Producir, procesar, seleccionar, compartir, proporcionar y utilizar conocimiento a tiempo se convierte de pronto, en la ventaja comparativa crucial para la supervivencia de una empresa. (p.15).

Respecto a la gestión del cambio (Vega Falcón & Copmas Rodriguez, 2017) señala que:

Todo cambio lleva una etapa de transición que no debe eludirse y depende de: la preparación de las personas, del grado en que sean proclives al cambio y de su capacidad de romper con las pautas de actuación establecidas. Es importante en este proceso la profesionalidad de los agentes de cambio, personas que deben poseer experiencia y profesionalidad, y son los que marchan al frente de estas transformaciones. Es bueno aclarar que el término cambio no es lo mismo que transición. El cambio es situacional: un nuevo puesto, un nuevo sistema, nuevas políticas, etc. La transición es el proceso psicológico a través del cual la gente pasa, para adaptarse a lo nuevo. El cambio es externo, mientras que la transición es interna. A menos que ocurra la transición, el cambio no funcionará. Esto es lo que ocurre cuando una idea no tiene éxito.

La gestión de cambio de acuerdo con (Contreras Sánchez, 2017) señala que:

En primer término, la gestión del cambio organizacional se basa en principios básicos que se deben aplicar a diario en una compañía, como lo es: el aprendizaje constante, la innovación y el desarrollo del pensamiento, estos principios deben ir de la mano, con los cambios

que se requieren para ejecutar, correctamente las tareas de cada puesto de trabajo. El aprendizaje tiene como principal objetivo, identificar las falencias de los participantes y analizarlas a modo de experiencia, en el cual, se puede aprender de lo ocurrido, y en equipo fomentar la solución, para tomar las decisiones adecuadas. El foco principal de este sistema de aprendizaje es que todos los trabajadores logren identificar en equipo, los errores que tuvieron, al intentar realizar cambios para ser más eficientes, es fundamental que las experiencias que se obtienen, al pretender desarrollar nuevas formas de trabajo no sean vistas como fracasos, sino como teorías a las que se les debe ajustar, para que se puedan implementar con éxito.

Cambio Organizacional

Refiriéndose al cambio organización (Zimmermann, 2000) sostiene que:

El cambio organizacional hace necesario la búsqueda constante de un equilibrio entre planificación y seguimiento del proceso de cambio. En el ámbito organizacional, una acción planificada y plena de intenciones, tiene unas consecuencias imprevistas y hasta de sentido opuesto.

No existe un único camino hacia el cambio. Y, lamentablemente, tampoco disponemos de un programa genéticamente heredado, como en el caso de las aves migratorias, que nos pudiese guiar. Pero el mismo ejemplo de las aves migratorias, que emprenden

aventurados viajes transcontinentales, no permite aprender algunas cosas:

- El impulso hacia el cambio proviene de su mismo entorno: el clima cambia, el alimento se vuelve escaso.
- Las aves migratorias reconocen los cambios en su entorno, los interpretan. A toma de decisión está fijada genéticamente, es decir, no se desarrolla a partir de un proceso de negociación.
- Meses antes de iniciar la migración, las aves se preparan para las dificultades del viaje con una alimentación más intensiva. Finalmente se reúnen para emprender el vuelo.
- Vuelan en una dirección. Se podría decir: Tienen la visión conjunta de buscar un entorno diferente y con mayores posibilidades para su sobrevivencia.
- Muchas aves migratorias vuelan en una formación en “v”, lo que significa que crean, para la duración del viaje, una organización de transición distributiva. Coordinada, efectiva y eficiente, que les proporciona ventajas: aprovechan el viento y se apoyan mutuamente.
- Manejan el curso de su vuelo un área de la biología aún muy poco estudiada en base a informaciones climáticas, meteorológicas y topográficas, en base a cambios en la luz, en base a las líneas costeras y formaciones montañosas, pero también en base a la necesidad de alimentarse en el camino. Con seguridad se trata de un sistema de manejo altamente complejo, que les ha sido regalado por la evolución.

Lo que las aves migratorias realizan tan naturalmente, nosotros lo debemos aprender, negociar y decidir. En nuestras organizaciones, las decisiones se toman en base a criterios económicos, técnicos, sociales y políticos. Deseos de poder, perjuicio, miedo o celos desempeñan igualmente un rol tan importante como aspectos racionalmente evidentes. Exactamente aquí es donde están los límites de esta interesante analogía sobre las aves migratorias: Las organizaciones son sistemas socio técnicos abiertos, orientados hacia objetivos, que no funcionan en base a programas genéticos, sino en base a los intereses de sus miembros. (p.20).

2.2.2. AUTOMATIZACIÓN DIGITAL

La automatización de acuerdo lo sostenido por (López Sintas, Souto Nieves, & Van Hemmen, 2018) es:

Esto es, el progreso técnico puede ser utilizado por las empresas con diferentes fines estratégicos. Por un lado, la alta automatización permite obtener ganancias de productividad, pero también permite incrementar la calidad de los productos finales – ambos efectos han sido observados en el caso del textil y del automóvil descritos anteriormente. Así, una estrategia orientada principalmente a la reducción del coste de producción tendrá como resultado un mayor grado de sustitución de trabajadores por robots. En cambio, una estrategia orientada a la diferenciación en calidad no sólo incrementará el número de robots sin reducir el nivel de empleo, sino que incrementará calidad de su oferta y la diferenciará mejor.

Según (Chiliquinga Baquero, Gamboa Salinas, & Mancheno Saá, 2018) señala que:

La automatización del marketing es una temática muy reciente en el mundo digital que cobra fuerza por las facilidades que brinda a las organizaciones, no obstante, se debe reconocer que su aplicación debe estar basada en una planificación estratégica y un razonamiento organizacional integro que se adapte a las necesidades de las organizaciones y las mejoras deseadas que se requieran implementar, de modo que no surjan problemas a largo plazo y no se realice una inversión innecesaria que no rinda beneficios. Así mismo, se analizó que las organizaciones adoptan el uso de nuevas tecnologías solamente por encontrarse en tendencia y poseen la idea de que solo con la implementación pueden captar más clientes sin tener en cuenta el proceso de se debe seguir para lograrlo de manera adecuada

Se determinó que la automatización interviene positivamente las empresas, ya que realizan publicaciones periódicas en sus páginas web específicamente videos, como herramienta de generación de contenido, del mismo modo están conscientes que la mejora tecnológica ayuda en la optimización de tiempos de respuesta por lo que consideran que los chatbots son la herramienta digital en tendencia más óptima para este tipo de empresas. De igual manera, deben generar sus contenidos con base a las preferencias de los usuarios, lo cual posibilita la mejora de la experiencia que reciben los usuarios.

A la par, con base a la efectividad de la automatización la imagen de las empresas crecerá, por la facilidad de interacción directa que posee. Se identificó que se puede lograr un mejor desempeño organizacional si se aplica correctamente la automatización, sin embargo, no mejora los procesos internos de la organización, específicamente la comunicación entre colaboradores por lo que se debe considerar un proceso dual de automatización que mejore tanto interna como externamente a las empresas.

Las empresas deben optar por la automatización del marketing, ya que posee herramientas tecnológicas de apoyo que mejoran: el tiempo de respuesta con los usuarios, la productividad empresarial, la imagen y potencializan la marca brindando una mejor percepción de respuesta al cambio frente a los usuarios, del mismo modo, los directivos deben tener la visión de seguir en la vanguardia digital al implementar nuevas tecnologías que pueden desarrollarse en el futuro.

Según (Slotnisky, 2016) señala que:

Todos estamos viviendo en el marco de la era digital, de hecho, nos comunicamos con nuestros amigos y familiares a través de las redes sociales, los mensajeros instantáneos y el email, entre otros. También llevamos información relevante para nuestra vida personal en los dispositivos móviles que los acompañan en los bolsillos a toda hora y en todo momento.

A nivel laboral, la situación es similar: utilizamos las herramientas digitales para muchísimas tareas, incluso para relacionarnos con

colegas y proveedores, y la tendencia indica que esto se intensificará, por ejemplo, a la hora de interactuar con clo clientes para ofrecerles una propuesta más coherente, personalizadas y medida, basada en datos concretos.

Sin embargo, el eje central de la transformación digital no ésta basado en la tecnología, sino en las personas, puesto que las primeras son tan solo herramientas que los individuos utilizamos para “hacer”. Por eso el factor decisivo en el éxito de todo profesional es su habilidad para trabajar con ellas.

Sobre economía digital según (López Sintas, Souto Nieves, & Van Hemmen, 2018) sostiene que:

La cuarta revolución industrial, en cambio, además de transformar la actividad realizada en el seno de las empresas, como hemos visto, también está transformado la actividad coordinada en el mercado. Internet, las tecnologías móviles de comunicación, y las aplicaciones móviles que se conectan con servidores centralizados han empezado a hacer visible la mano invisible de Adam Smith. Los modelos de economía digital que vamos a analizar a continuación se presentan clasificados en dos clases: las economías de plataforma de sistema y las economías de colaboración. En las primeras, una plataforma digital coordina y organiza la interacción entre productores (empresas) y consumidores (familias), mientras que las plataformas de colaboración coordinan la interacción entre capacidad productiva (familias) y demandantes (empresas)

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

2.3.1. Administración moderna:

La administración es un concepto sostenido por expertos la transformación y cambio en un mundo de economía digital enmarcada por cambios constante en el que las organizaciones deben optar por adaptarse y ser más sostenibles en el tiempo y generar valor.

2.3.2. Automatización virtual:

La automatización es un concepto moderno en el que los negocios se adaptan de manera total al cambio de las transformaciones digitales, para realizar las transacciones de manera ágil y oportuna.

2.3.3. Digital:

Es el cumulo de tecnologías que se desarrollan y que en la actualidad generan grandes transformaciones en los negocios, desde la automatización y uso de distintas herramientas tecnológicas de acuerdo con las necesidades de las organizaciones.

2.3.4. Empresa:

La empresa es un ente de desarrollo de transformación, de adaptación y crecimiento en un mercado competitivo, en el que se requiere gestión humana con habilidades para generar cambios y rentabilidad con valor agregado.

2.3.5. Cambio:

La gestión de cambio es la transformación tecnológica y la sostenibilidad de los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022

2.3.6. Sostenibilidad:

La sostenibilidad es un concepto moderno en las organizaciones donde se requiere de estrategias para competir con el uso de herramientas digitales, de análisis de mercado y competencias, de bienes y servicios a fin de mantenerse a los acontecimientos globales de cambio.

CAPITULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación sobre la gestión de cambio y la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022, en el que se desea conocer sobre la transformación tecnológica y la sostenibilidad de los negocios del sector comercio, que tiene como propósito ampliar y ahondar teorías modernas sobre negocio electrónico como una adaptación a la gestión de cambio, por ello la investigación es básica, que permite establecer y describir la capacidad de adaptarse a las transformaciones electrónicas y hacer uso como herramientas estratégicas para llegar a sus clientes y al mercado de manera exitosa.

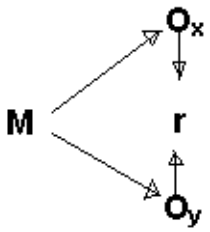
Siendo la investigación objetiva, medible y contrasta la hipótesis sobre la gestión de cambio y la adaptación digital, tiene enfoque cuantitativo.

Al respecto (Palomino Ochoa & et al., 2021) señala que:

"Investigación objetiva, aplica la estadística, parte de una idea que se va acotado y una vez delimitada, se derivan los objetivos y preguntas de la investigación y se construye una marco o perspectiva teórica, (p. 16).

3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN

En ese sentido la investigación sobre la gestión de cambio y la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022, es de diseño no experimental transversal, en el que describe sobre las teorías, conceptos sobre la gestión del cambio, asimismo sobre la automatización digital, para profundizar estos saberes a fin del comercio se adapte en un mundo constante de cambios.



Margen: 10%

Nivel de confianza: 95%

Población: 844

Tamaño de muestra: 87

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

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

n= Tamaño de la muestra
z= Nivel de confianza deseado
p= Proporcion de la poblacion con la caracteristica deseada (exito)
q=Proporcion de la poblacion sin la caracteristica deseada (fracaso)
e= Nivel de error dispuesto a cometer
N= Tamaño de la poblacion

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. POBLACIÓN

El universo respecto al estudio sobre la gestión de cambio y la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022, está compuesta por 844 representantes de empresas comerciales de la ciudad de Pucallpa.

3.3.2. MUESTRA

La muestra para la investigación sobre la gestión de cambio y la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022 está conformada por 87 representantes de empresas comerciales, muestra probabilística aleatorio simple.

3.4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La investigación realizada sobre la gestión de cambio y la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022, ha precisado de instrumentos idóneos para la recolección de datos como el cuestionario.

Según (Meneses, 2016) señala que:

Así, si el cuestionario es la técnica o instrumento empleado, la metodología de encuestases el conjunto de pasos organizados para su diseño y administración, y para la recogida de los datos obtenidos. La distinción es importante, a pesar de que no es infrecuente encontrar un cierto intercambio entre estos términos, empleando la palabra encuesta para referirse también a un cuestionario específico. Más allá de las precisiones terminológicas, lo realmente importante es tener presente la diferencia fundamental existente entre el método de investigación que nos provee del contexto para tomar decisiones en el diseño de la investigación con cuestionarios y la herramienta que el científico elabora para llevar a cabo la recogida de datos durante el trabajo de campo. (p.9).

Además, para la presente investigación desarrollada se ha elaborado los ítems de las preguntas en función a las variables de estudio y dimensiones para las cuales se han adoptado 5 alternativas de acuerdo a la escala de Likert, tal como sostiene (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, Metodología de la Investigación, 2018) que señala:

“Conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir el grado de acuerdo o reacción del respondiente en tres, cinco o siete categorías jerarquizadas de mayor a menor o viceversa. Todos los reactivos

o ítems tienen las mismas opciones de respuestas tanto verbal como numéricamente". (p.274)

Por tanto, los ítems que se utilizaron en la investigación sobre la gestión de cambio y la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022 son:

(5) Totalmente de acuerdo

(4) De acuerdo

(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo

(2) En desacuerdo

(1) Totalmente en desacuerdo

3.5. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS

Entre las técnicas de investigación aplicadas en el desarrollo de la tesis la gestión de cambio y la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022, ha sido la encuesta, el análisis de datos y el SPSS 25,0 para la presentación de tablas y figuras, la contrastación de la hipótesis alterna, nula y la Chí cuadrada.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

4.1. Dimensión: Transformación tecnológica

Está usted de acuerdo que la transformación tecnológica contribuye la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

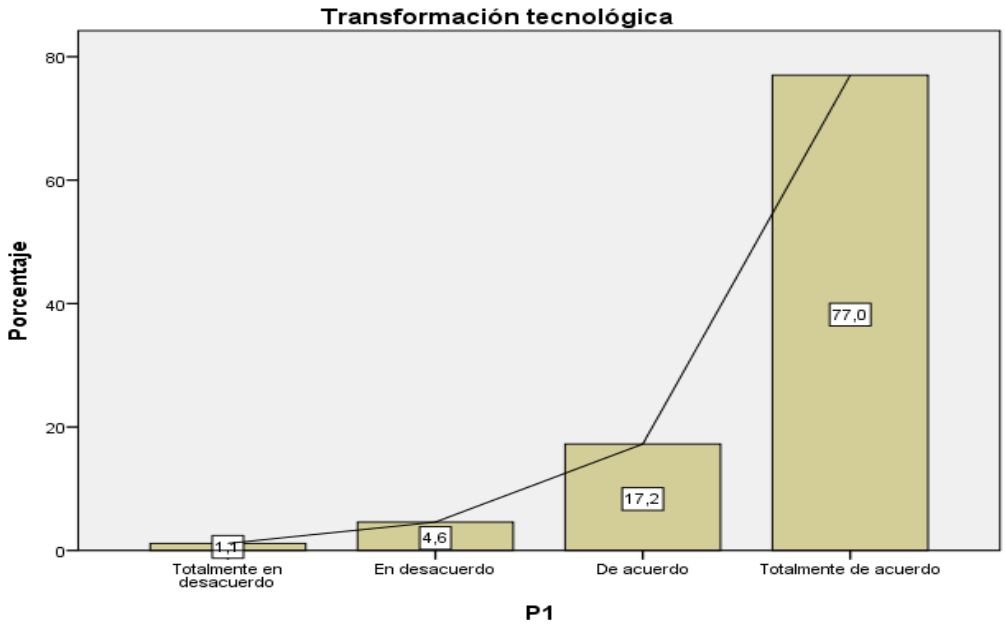
Tabla 1.

Transformación tecnológica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,1	1,1	1,1
	En desacuerdo	4	4,6	4,6	5,7
	De acuerdo	15	17,2	17,2	23,0
	Totalmente de acuerdo	67	77,0	77,0	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable **gestión de cambio**
Fuente: Elaboración propia

Figura 1



Análisis:

La investigación sobre la gestión de cambio y la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022 está conformada por 87 representantes de empresas comerciales, de los cuales el 77.0% de los representantes están totalmente de acuerdo que la transformación tecnológica contribuye la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

De los 87 representantes de empresas comerciales, el 17.2% están de acuerdo que la transformación tecnológica contribuye la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

Del mismo modo, de la muestra solo el 4.6% están en desacuerdo que la transformación tecnológica contribuye la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

Para terminar, las personas que están en total desacuerdo que la transformación tecnológica contribuye la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, son del 1.1%.

4.2. Dimensión: Transformación tecnológica

Está usted de acuerdo que la incorporación de medios virtuales contribuye la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

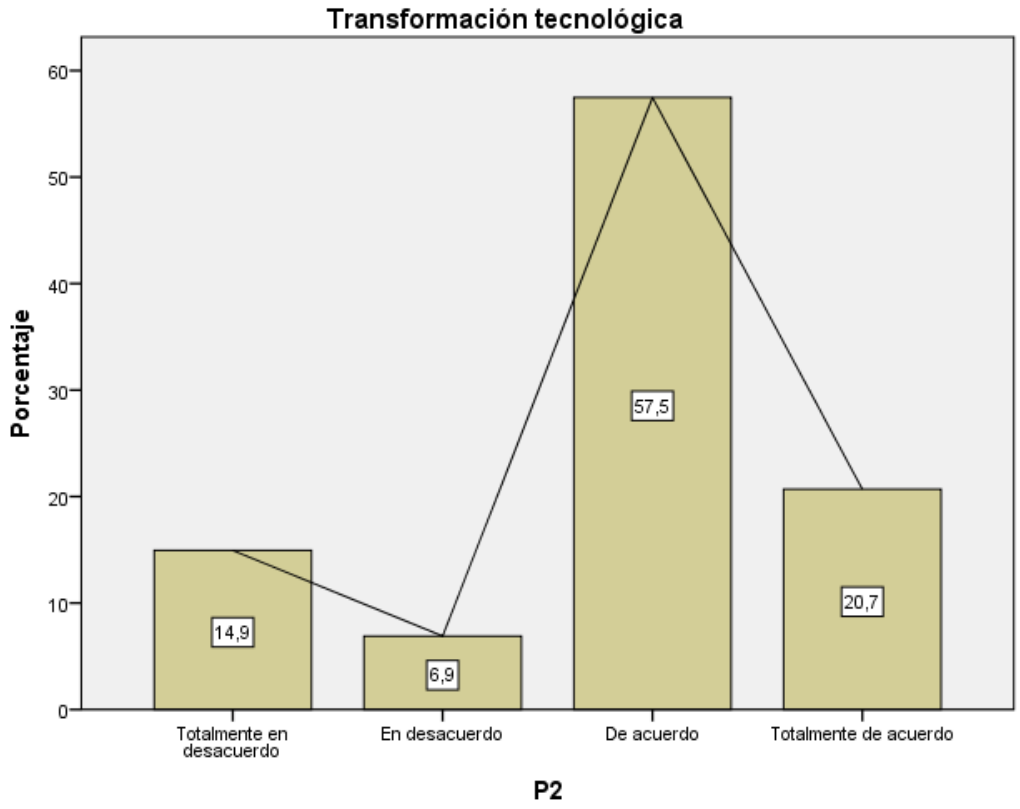
Tabla 2.

Transformación tecnológica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	13	14,9	14,9	14,9
	En desacuerdo	6	6,9	6,9	21,8
	De acuerdo	50	57,5	57,5	79,3
	Totalmente de acuerdo	18	20,7	20,7	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable **gestión de cambio**
Fuente: Elaboración propia

Figura 2



Análisis:

La investigación sobre la gestión de cambio y la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022 está conformada por 87 representantes de empresas comerciales, de los cuales el 20.7% de los representantes están totalmente de acuerdo que la

incorporación de medios virtuales contribuye la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

De los 87 representantes de empresas comerciales, el 57.5% están de acuerdo que la incorporación de medios virtuales contribuye la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

Del mismo modo, de la muestra solo el 6.9% están en desacuerdo que la incorporación de medios virtuales contribuye la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

Para terminar, las personas que están en total desacuerdo que la incorporación de medios virtuales contribuye la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, son del 14.9%.

4.3. Dimensión: Transformación tecnológica

Está usted de acuerdo que la información en línea sobre los productos contribuye la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

Tabla 3.

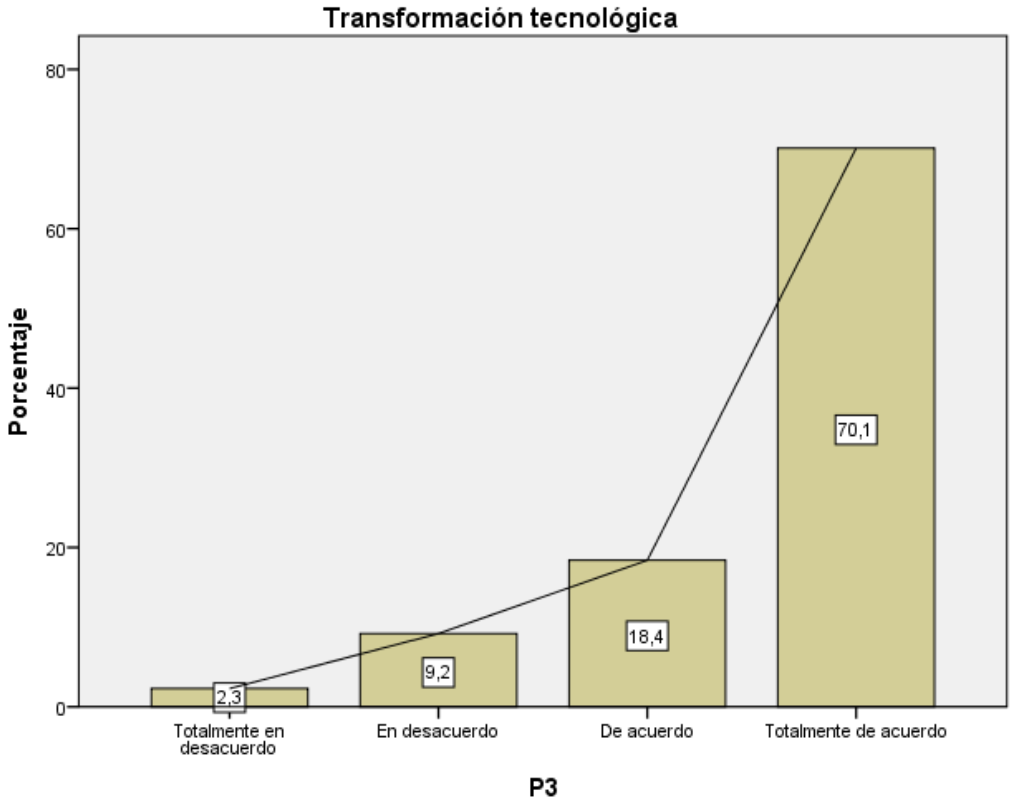
Transformación tecnológica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,3	2,3	2,3
	En desacuerdo	8	9,2	9,2	11,5
	De acuerdo	16	18,4	18,4	29,9
	Totalmente de acuerdo	61	70,1	70,1	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable **gestión de cambio**

Fuente: Elaboración propia

Figura 3



Análisis:

La investigación sobre la gestión de cambio y la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022 está conformada por 87 representantes de empresas comerciales, de los cuales el 70.1% de los representantes están totalmente de acuerdo que la información en línea sobre los productos contribuye la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

De los 87 representantes de empresas comerciales, el 18.4% están de acuerdo que la información en línea sobre los productos contribuye la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

Del mismo modo, de la muestra solo el 9.2% están en desacuerdo que la información en línea sobre los productos contribuye la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

Para terminar, las personas que están en total desacuerdo que la información en línea sobre los productos contribuye la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, son del 2.3%.

4.4. Dimensión: Adaptación al cambio

Está usted de acuerdo que la adaptación al cambio contribuye en la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

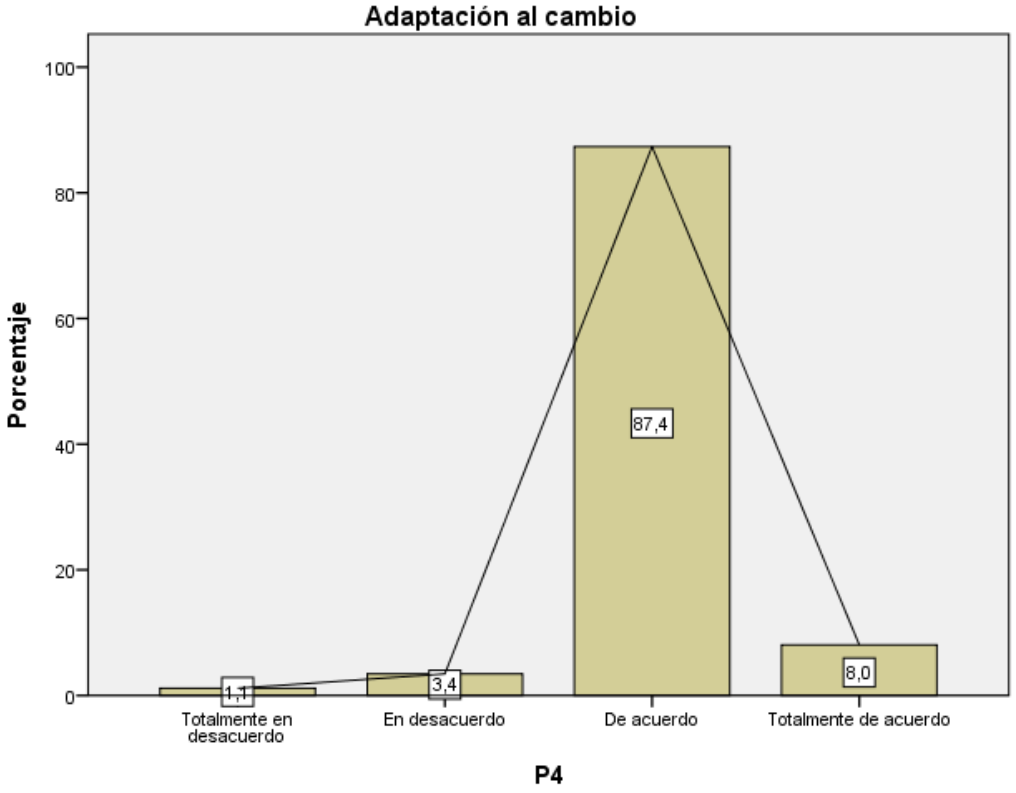
Tabla 4.

Adaptación al cambio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,1	1,1	1,1
	En desacuerdo	3	3,4	3,4	4,6
	De acuerdo	76	87,4	87,4	92,0
	Totalmente de acuerdo	7	8,0	8,0	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable **gestión de cambio**
Fuente: Elaboración propia

Figura 4



Análisis:

La investigación sobre la gestión de cambio y la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022 está conformada por 87 representantes de empresas comerciales, de los cuales el 8.0% de los representantes están totalmente de acuerdo que la adaptación al cambio contribuye en la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

De los 87 representantes de empresas comerciales, el 87.4% están de acuerdo que la adaptación al cambio contribuye en la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

Del mismo modo, de la muestra solo el 3.4% están en desacuerdo que la adaptación al cambio contribuye en la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

Para terminar, las personas que están en total desacuerdo que la adaptación al cambio contribuye en la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, son del 1.1%.

4.5. Dimensión: Adaptación al cambio

Está usted de acuerdo que la adaptación al cambio de la gestión humana contribuye en la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

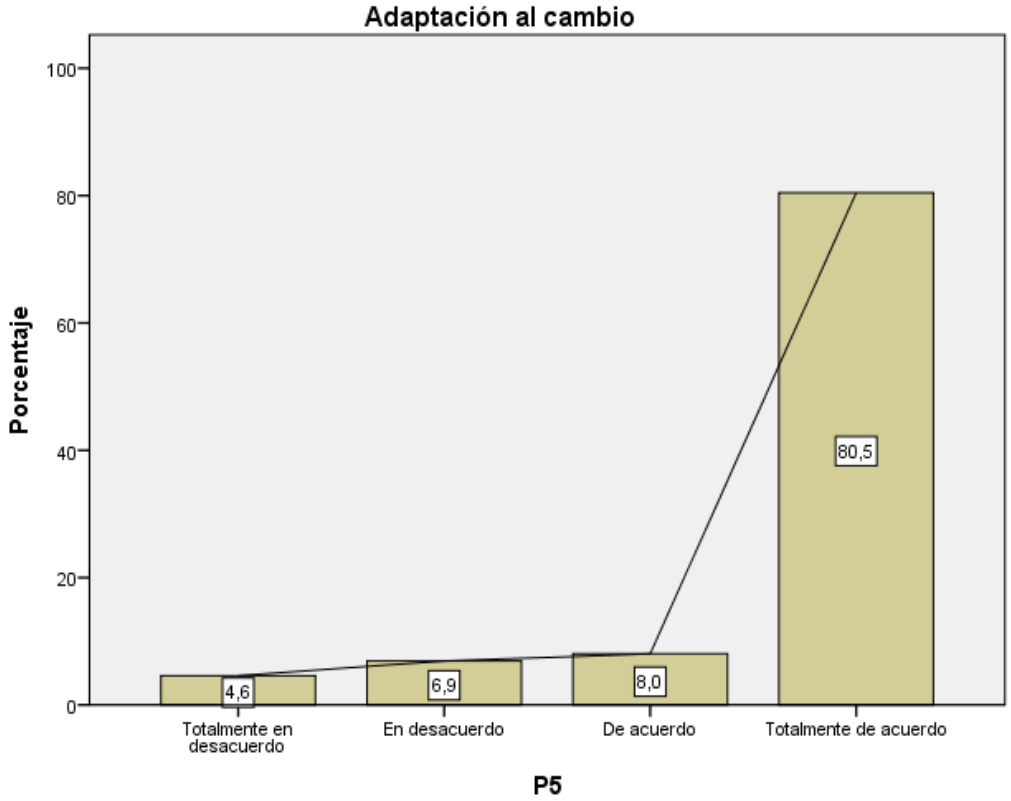
Tabla 5.

Adaptación al cambio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	4,6	4,6	4,6
	En desacuerdo	6	6,9	6,9	11,5
	De acuerdo	7	8,0	8,0	19,5
	Totalmente de acuerdo	70	80,5	80,5	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable **gestión de cambio**
Fuente: Elaboración propia

Figura 5



Análisis:

La investigación sobre la gestión de cambio y la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022 está conformada por 87 representantes de empresas comerciales, de los cuales el 80.5% de los representantes están totalmente de acuerdo que la adaptación al cambio de la gestión humana contribuye en la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

De los 87 representantes de empresas comerciales, el 8.0% están de acuerdo que la adaptación al cambio de la gestión humana contribuye en la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

Del mismo modo, de la muestra solo el 6.9% están en desacuerdo que la adaptación al cambio de la gestión humana contribuye en la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

Para terminar, las personas que están en total desacuerdo que la adaptación al cambio de la gestión humana contribuye en la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, son del 4.6%.

4.6. Dimensión: Adaptación al cambio

Está usted de acuerdo que la adaptación al cambio en la organización contribuye en la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

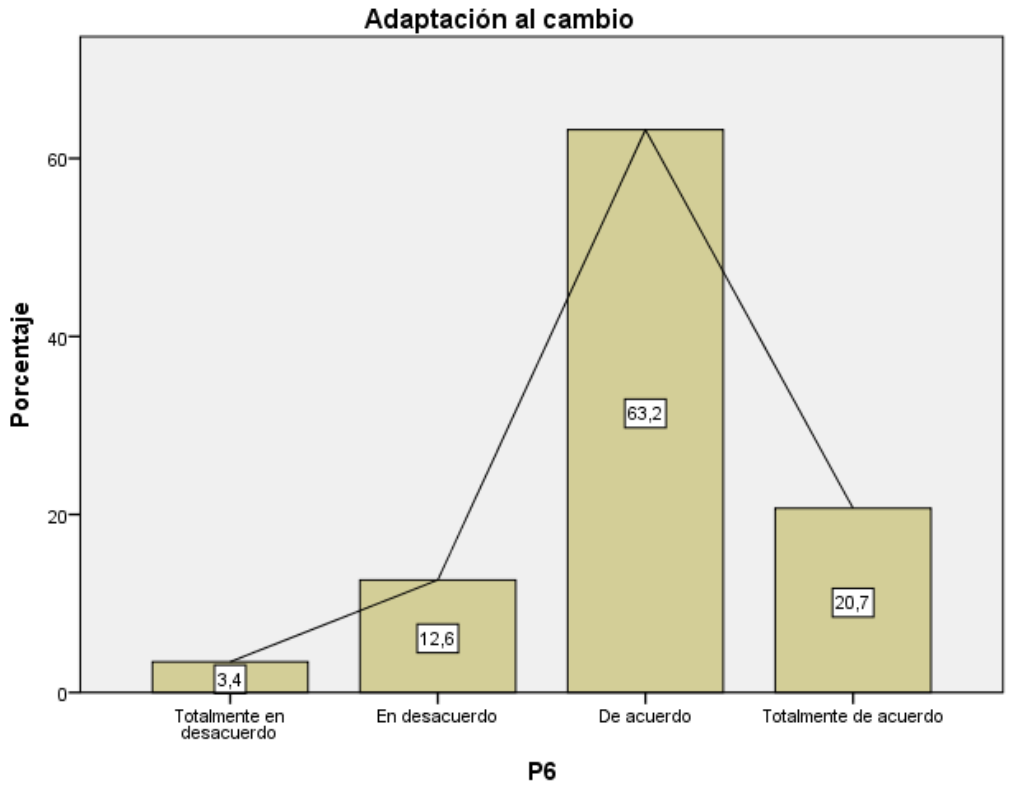
Tabla 6.

Adaptación al cambio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	3,4	3,4	3,4
	En desacuerdo	11	12,6	12,6	16,1
	De acuerdo	55	63,2	63,2	79,3
	Totalmente de acuerdo	18	20,7	20,7	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable **gestión de cambio**
Fuente: Elaboración propia

Figura 6



Análisis:

La investigación sobre la gestión de cambio y la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022 está conformada por 87 representantes de empresas comerciales, de los cuales el 20.7% de los representantes están totalmente de acuerdo que la adaptación al cambio en la organización contribuye en la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

De los 87 representantes de empresas comerciales, el 63.2% están de acuerdo que la adaptación al cambio en la organización contribuye en la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

Del mismo modo, de la muestra solo el 12.6% están en desacuerdo que la adaptación al cambio en la organización contribuye en la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

Para terminar, las personas que están en total desacuerdo que la adaptación al cambio en la organización contribuye en la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, son del 3.4%.

4.7. Dimensión: Sostenibilidad de los negocios

Está usted de acuerdo que la sostenibilidad de los negocios del sector comercio fortalecen la gestión del cambio en la ciudad de Pucallpa.

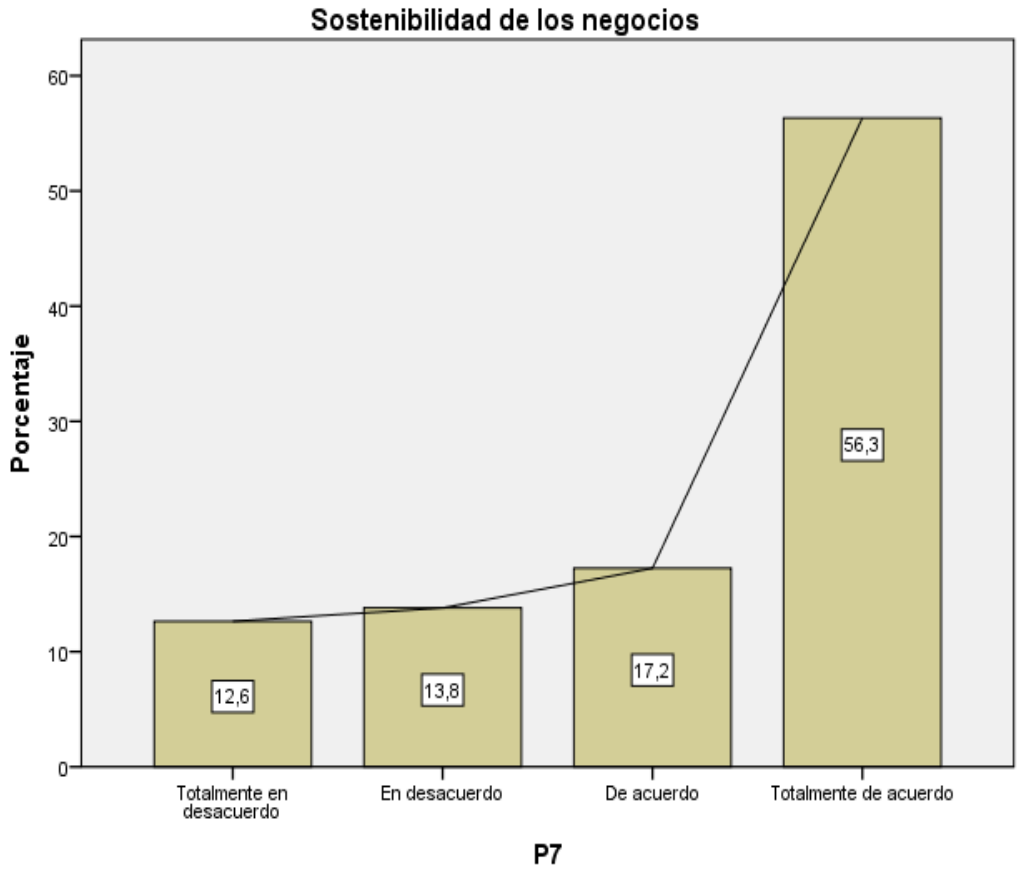
Tabla 7.

Sostenibilidad de los negocios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	12,6	12,6	12,6
	En desacuerdo	12	13,8	13,8	26,4
	De acuerdo	15	17,2	17,2	43,7
	Totalmente de acuerdo	49	56,3	56,3	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable **automatización digital**
Fuente: Elaboración propia

Figura 7



Análisis:

La investigación sobre la gestión de cambio y la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022 está conformada por 87 representantes de empresas comerciales, de los cuales el 56.3% de los representantes están totalmente de acuerdo que la sostenibilidad de los negocios del sector comercio fortalecen la gestión del cambio en la ciudad de Pucallpa.

De los 87 representantes de empresas comerciales, el 17.2% están de acuerdo que la sostenibilidad de los negocios del sector comercio fortalecen la gestión del cambio en la ciudad de Pucallpa.

Del mismo modo, de la muestra solo el 13.8% están en desacuerdo que la sostenibilidad de los negocios del sector comercio fortalecen la gestión del cambio en la ciudad de Pucallpa.

Para terminar, las personas que están en total desacuerdo que la sostenibilidad de los negocios del sector comercio fortalecen la gestión del cambio en la ciudad de Pucallpa, son del 12.6%.

4.8. Dimensión: Sostenibilidad de los negocios

Está usted de acuerdo que la capacidad de realizar actividades a largo tiempo en el sector comercio fortalecen la gestión del cambio en la ciudad de Pucallpa.

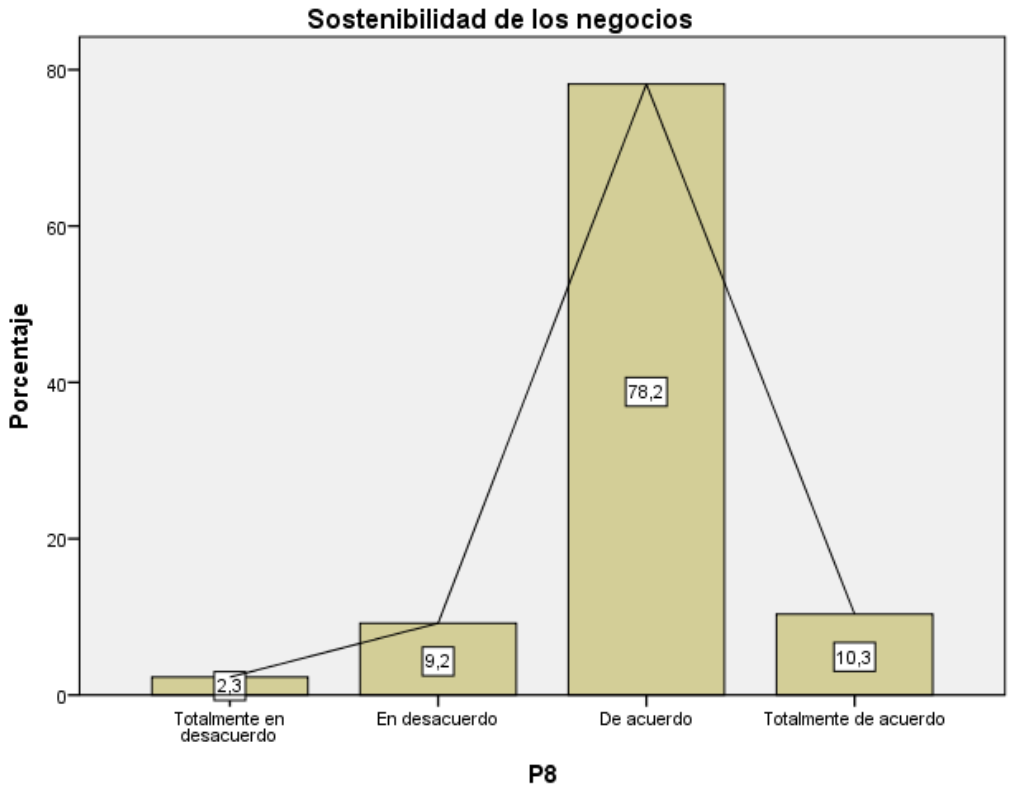
Tabla 8.

Sostenibilidad de los negocios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,3	2,3	2,3
	En desacuerdo	8	9,2	9,2	11,5
	De acuerdo	68	78,2	78,2	89,7
	Totalmente de acuerdo	9	10,3	10,3	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable **automatización digital**
Fuente: Elaboración propia

Figura 8



Análisis:

La investigación sobre la gestión de cambio y la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022 está conformada por 87 representantes de empresas comerciales, de los cuales el 10.3% de los representantes están totalmente de acuerdo que la capacidad de realizar actividades a largo tiempo en el sector comercio fortalecen la gestión del cambio en la ciudad de Pucallpa.

De los 87 representantes de empresas comerciales, el 78.2% están de acuerdo que la capacidad de realizar actividades a largo tiempo en el sector comercio fortalecen la gestión del cambio en la ciudad de Pucallpa.

Del mismo modo, de la muestra solo el 9.2% están en desacuerdo que la capacidad de realizar actividades a largo tiempo en el sector comercio fortalecen la gestión del cambio en la ciudad de Pucallpa.

Para terminar, las personas que están en total desacuerdo que la capacidad de realizar actividades a largo tiempo en el sector comercio fortalecen la gestión del cambio en la ciudad de Pucallpa, son del 2.3%.

4.9. Dimensión: Sostenibilidad de los negocios

Está usted de acuerdo que la sostenibilidad de los negocios debe tener en cuenta los criterios económicos, sociales del sector comercio en la ciudad de Pucallpa.

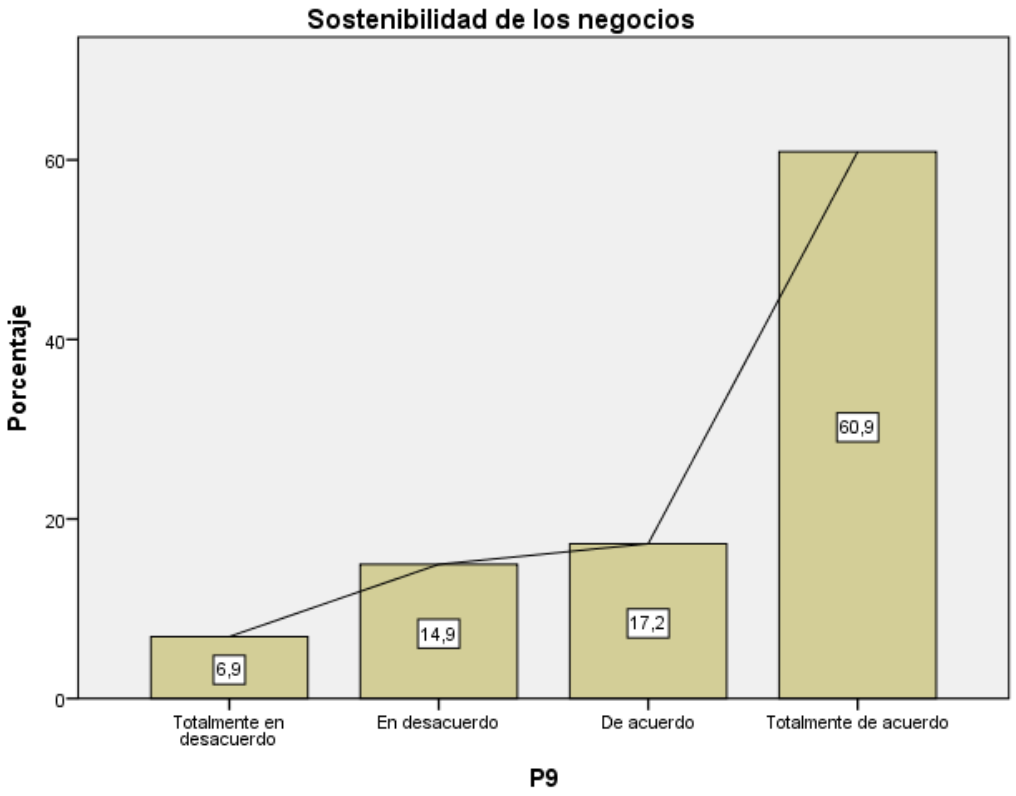
Tabla 9.

Sostenibilidad de los negocios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	6,9	6,9	6,9
	En desacuerdo	13	14,9	14,9	21,8
	De acuerdo	15	17,2	17,2	39,1
	Totalmente de acuerdo	53	60,9	60,9	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable **automatización digital**
Fuente: Elaboración propia

Figura 9



Análisis:

La investigación sobre la gestión de cambio y la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022 está conformada por 87 representantes de empresas comerciales, de los cuales el 60.9% de los representantes están totalmente de acuerdo que la sostenibilidad de los negocios debe tener en cuenta los criterios económicos, sociales del sector comercio en la ciudad de Pucallpa.

De los 87 representantes de empresas comerciales, el 17.2% están de acuerdo que la sostenibilidad de los negocios debe tener en cuenta los criterios económicos, sociales del sector comercio en la ciudad de Pucallpa.

Del mismo modo, de la muestra solo el 14.9% están en desacuerdo que la sostenibilidad de los negocios debe tener en cuenta los criterios económicos, sociales del sector comercio en la ciudad de Pucallpa.

Para terminar, las personas que están en total desacuerdo que la sostenibilidad de los negocios debe tener en cuenta los criterios económicos, sociales del sector comercio en la ciudad de Pucallpa, son del 6.9%.

4.10. Dimensión: Automatización y versatilidad de los negocios

Está usted de acuerdo que una adecuada automatización de los negocios contribuye en la gestión de cambio en el sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

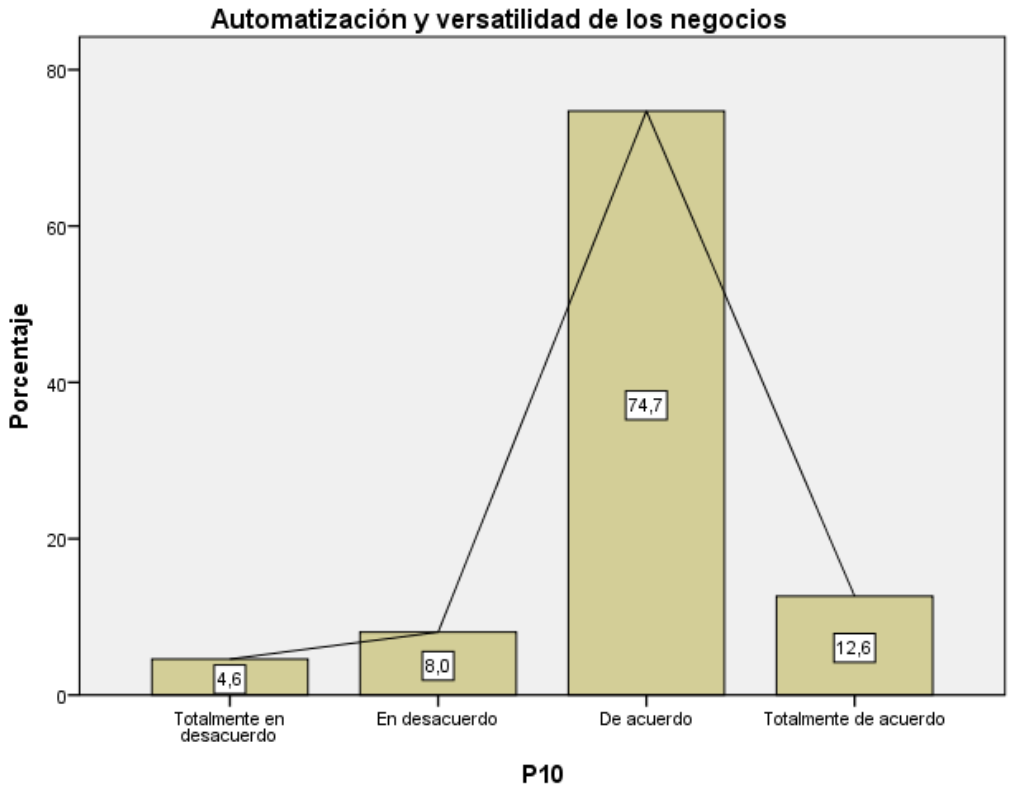
Tabla 10.

Automatización y versatilidad de los negocios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	4,6	4,6	4,6
	En desacuerdo	7	8,0	8,0	12,6
	De acuerdo	65	74,7	74,7	87,4
	Totalmente de acuerdo	11	12,6	12,6	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable **automatización digital**
Fuente: Elaboración propia

Figura 10



Análisis:

La investigación sobre la gestión de cambio y la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022 está conformada por 87 representantes de empresas comerciales, de los cuales el 12.6% de los representantes están totalmente de acuerdo que una adecuada automatización de los negocios contribuye en la gestión de cambio en el sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

De los 87 representantes de empresas comerciales, el 74.7% están de acuerdo que una adecuada automatización de los negocios contribuye en la gestión de cambio en el sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

Del mismo modo, de la muestra solo el 8.0% están en desacuerdo que una adecuada automatización de los negocios contribuye en la gestión de cambio en el sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

Para terminar, las personas que están en total desacuerdo que una adecuada automatización de los negocios contribuye en la gestión de cambio en el sector comercio de la ciudad de Pucallpa, son del 4.6%.

4.11. Dimensión: Automatización y versatilidad de los negocios

Está usted de acuerdo que una adecuada versatilidad de los negocios contribuye en la gestión de cambio en el sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

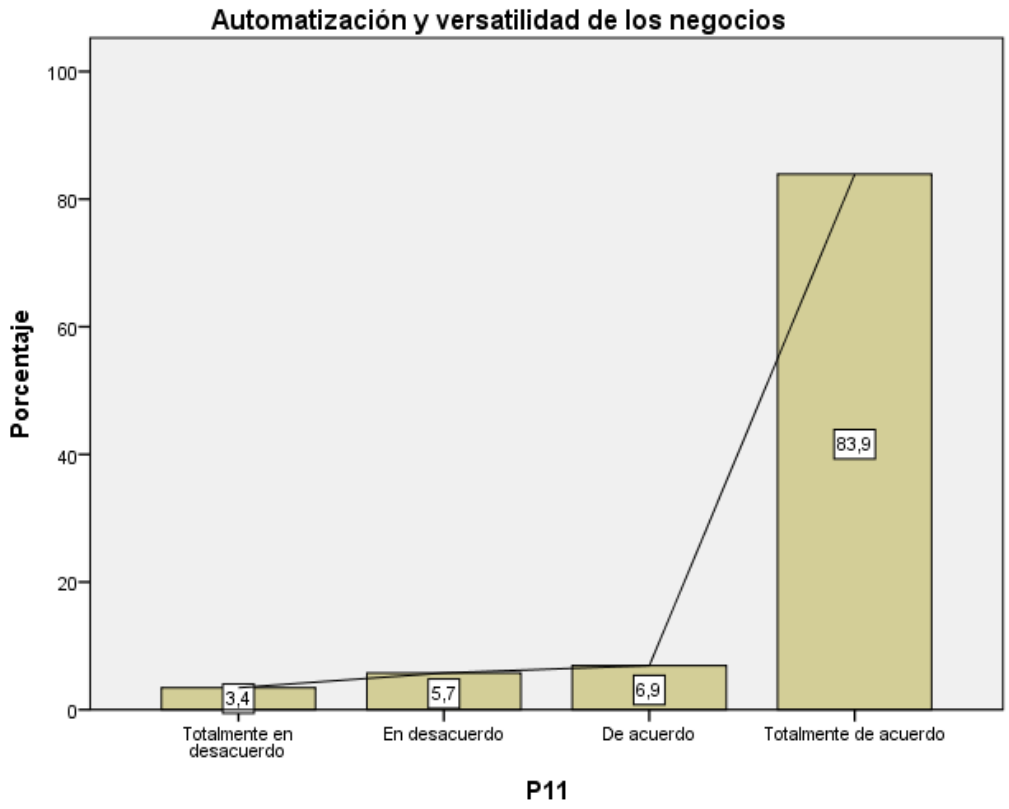
Tabla 11.

Automatización y versatilidad de los negocios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	3	3,4	3,4	3,4
	En desacuerdo	5	5,7	5,7	9,2
	De acuerdo	6	6,9	6,9	16,1
	Totalmente de acuerdo	73	83,9	83,9	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable **automatización digital**
Fuente: Elaboración propia

Figura 11



Análisis:

La investigación sobre la gestión de cambio y la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022 está conformada por 87 representantes de empresas comerciales, de los cuales el 83.9% de los representantes están totalmente de acuerdo que una adecuada versatilidad de los negocios contribuye en la gestión de cambio en el sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

De los 87 representantes de empresas comerciales, el 6.9% están de acuerdo que una adecuada versatilidad de los negocios contribuye en la gestión de cambio en el sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

Del mismo modo, de la muestra solo el 5.7% están en desacuerdo que una adecuada versatilidad de los negocios contribuye en la gestión de cambio en el sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

Para terminar, las personas que están en total desacuerdo que una adecuada versatilidad de los negocios contribuye en la gestión de cambio en el sector comercio de la ciudad de Pucallpa, son del 3.4%.

4.12. Dimensión: Automatización y versatilidad de los negocios

Está usted de acuerdo que con una flexibilidad y agilidad de los negocios contribuyen en la gestión de cambio en el sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

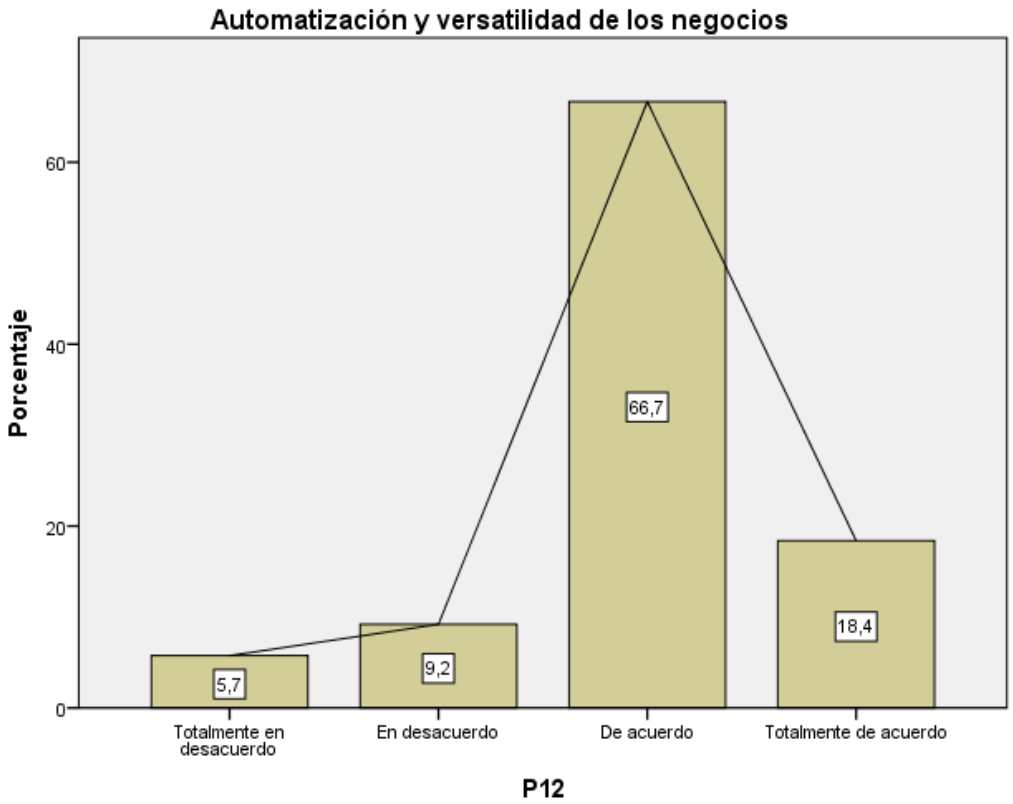
Tabla 12.

Automatización y versatilidad de los negocios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	5,7	5,7	5,7
	En desacuerdo	8	9,2	9,2	14,9
	De acuerdo	58	66,7	66,7	81,6
	Totalmente de acuerdo	16	18,4	18,4	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable **automatización digital**
Fuente: Elaboración propia

Figura 12



Análisis:

La investigación sobre la gestión de cambio y la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022 está conformada por 87 representantes de empresas comerciales, de los cuales el 18.4% de los representantes están totalmente de acuerdo que con una flexibilidad y agilidad de los negocios contribuyen en la gestión de cambio en el sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

De los 87 representantes de empresas comerciales, el 66.7% están de acuerdo que con una flexibilidad y agilidad de los negocios contribuyen en la gestión de cambio en el sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

Del mismo modo, de la muestra solo el 9.2% están en desacuerdo que con una flexibilidad y agilidad de los negocios contribuyen en la gestión de cambio en el sector comercio de la ciudad de Pucallpa.

Para terminar, las personas que están en total desacuerdo que con una flexibilidad y agilidad de los negocios contribuyen en la gestión de cambio en el sector comercio de la ciudad de Pucallpa, son del 5.7%.

ANÁLISIS INFERENCIAL

PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

H1: La gestión de cambio contribuye de manera significativa en la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022.

H0: La gestión de cambio no contribuye en la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022.

Tabla de contingencia Gestión de cambio * Automatización digital

			Automatización digital			Total
			En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Gestión de cambio	En desacuerdo	Recuento	1	0	0	1
		Frecuencia esperada	,1	,5	,5	1,0
		% del total	1,1%	0,0%	0,0%	1,1%
	De acuerdo	Recuento	6	23	15	44
		Frecuencia esperada	3,5	20,2	20,2	44,0
		% del total	6,9%	26,4%	17,2%	50,6%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	17	25	42
		Frecuencia esperada	3,4	19,3	19,3	42,0
		% del total	0,0%	19,5%	28,7%	48,3%
Total		Recuento	7	40	40	87
		Frecuencia esperada	7,0	40,0	40,0	87,0
		% del total	8,0%	46,0%	46,0%	100,0 %

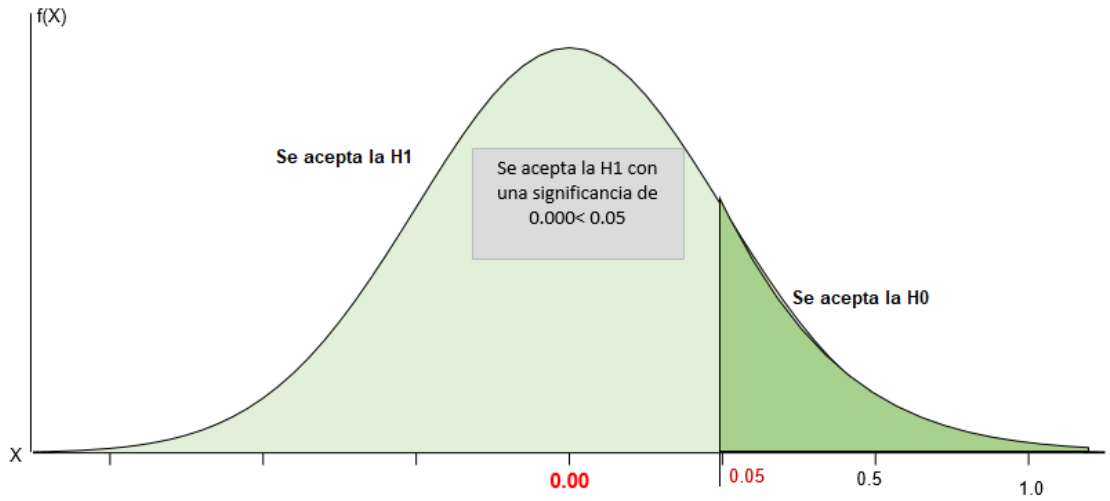
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20, 201[a]	4	,000
Razón de verosimilitudes	16,880	4	,002
Asociación lineal por lineal	11,498	1	,001
N de casos válidos	87		

INTERPRETACIÓN

Nuestra hipótesis alternativa (H1) es aceptada con un valor de significancia del 0.000<0.05, es decir que la gestión de cambio contribuye de manera significativa en la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022

GRAFICA DEL NIVEL DE SIGNIFICANCIA



PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

H1: La transformación tecnológica contribuye de manera significativamente en la sostenibilidad de los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022.

H0: La transformación tecnológica no contribuye de manera significativamente en la sostenibilidad de los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022.

Tabla de contingencia Transformación tecnológica * Sostenibilidad de los negocios

			Sostenibilidad de los negocios			Total
			En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Transformación tecnológica	En desacuerdo	Recuento	5	0	0	5
		Frecuencia esperada	1,1	1,1	2,8	5,0
		% del total	5,7%	0,0%	0,0%	5,7%
	De acuerdo	Recuento	8	9	23	40
		Frecuencia esperada	9,2	8,7	22,1	40,0
		% del total	9,2%	10,3%	26,4%	46,0%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	7	10	25	42
		Frecuencia esperada	9,7	9,2	23,2	42,0
		% del total	8,0%	11,5%	28,7%	48,3%
Total		Recuento	20	19	48	87
		Frecuencia esperada	20,0	19,0	48,0	87,0
		% del total	23,0%	21,8%	55,2%	100,0 %

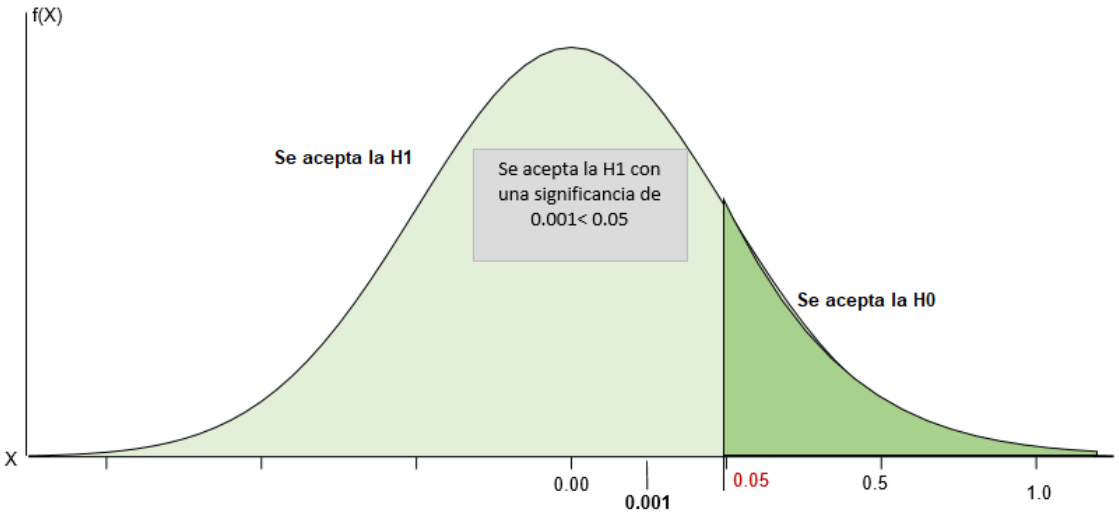
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17, 902[a]	4	,001
Razón de verosimilitudes	15,932	4	,003
Asociación lineal por lineal	5,737	1	,017
N de casos válidos	87		

INTERPRETACIÓN

Nuestra hipótesis alternativa (H1) es aceptada con un valor de significancia del 0.001<0.05, es decir que la transformación tecnológica contribuye de manera significativamente en la sostenibilidad de los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022.

GRAFICA DEL NIVEL DE SIGNIFICANCIA


f(X)
Se acepta la H1
Se acepta la H1 con una significancia de 0.001< 0.05
Se acepta la H0
X
0.00
0.001
0.05
0.5
1.0

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

H1: La adaptación al cambio contribuye en la automatización y versatilidad de los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022.

H0: La adaptación al cambio no contribuye en la automatización y versatilidad de los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022.

Tabla de contingencia Adaptación al cambio * Automatización y versatilidad de los negocios

			Automatización y versatilidad de los negocios			Total
			En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Adaptación al cambio	En desacuerdo	Recuento	4	0	0	4
		Frecuencia esperada	,4	2,5	1,1	4,0
		% del total	4,6%	0,0%	0,0%	4,6%
	De acuerdo	Recuento	4	55	23	82
		Frecuencia esperada	7,5	51,8	22,6	82,0
		% del total	4,6%	63,2%	26,4%	94,3%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	0	1	1
		Frecuencia esperada	,1	,6	,3	1,0
		% del total	0,0%	0,0%	1,1%	1,1%
Total		Recuento	8	55	24	87
		Frecuencia esperada	8,0	55,0	24,0	87,0
		% del total	9,2%	63,2%	27,6%	100,0 %

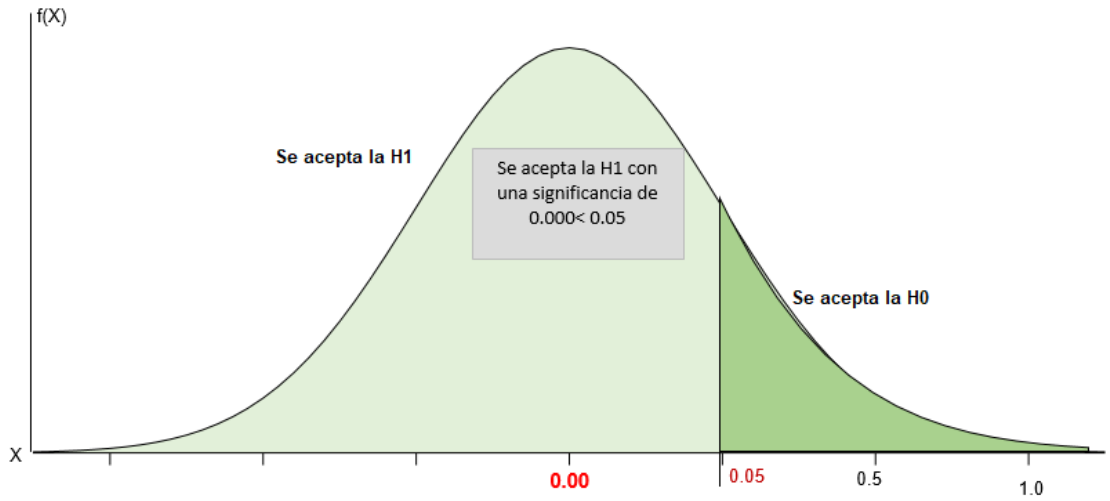
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	43, 986[a]	4	,000
Razón de verosimilitudes	23,871	4	,000
Asociación lineal por lineal	18,630	1	,000
N de casos válidos	87		

INTERPRETACIÓN

Nuestra hipótesis alternativa (H1) es aceptada con un valor de significancia del 0.000<0.05, es decir que la adaptación al cambio contribuye en la automatización y versatilidad de los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022.

GRAFICA DEL NIVEL DE SIGNIFICANCIA



CONCLUSIONES

- Se concluye que nuestra hipótesis alternativa (H1) es aceptada con un valor de significancia del 0.001<0.05, es decir que la transformación tecnológica contribuye de manera significativamente en la sostenibilidad de los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022.
- Se concluye que nuestra hipótesis alternativa (H1) es aceptada con un valor de significancia del 0.000<0.05, es decir que la adaptación al cambio contribuye en la automatización y versatilidad de los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022.

SUGERENCIAS

- Los comerciantes deben adoptar la transformación tecnológica que contribuye de manera significativamente en la sostenibilidad de los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022.
- Los inversionistas en este sector deben tener en cuenta que la adaptación al cambio contribuye en la automatización y versatilidad de los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Cabrera García, C. A., Anton Atuncar, J. O., & Caña Huarote, J. P. (2022). *DESARROLLO DE UN SISTEMA WEB PARA AUTOMATIZAR EL PROCESO DE VENTA DEL MINIMARKET SÚPER FULL DE ICA, PERIODO 2020.* Ica: http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1421.

Castro Martinez, A., & Díaz Morilla, P. (2021). *La comunicación interna como área estratégica para la innovación a través de la gestión del cambio y la felicidad organizacional.* Malaga España: https://doi.org/10.25029/od.2021.293.20.

Castro Sánchez, M. F. (2022). *Habilidades directivas y gestión del cambio en un grupo empresarial del Perú- 2021.* Lima: https://hdl.handle.net/20.500.12692/79256.

Chiliquinga Baquero, L. M., Gamboa Salinas, J. M., & Mancheno Saá, M. J. (2018). *Automatización pilar de innovación del marketing de contenidos en empresas de servicio.* Ambato Ecuador: https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i1.428.

Contreras Sánchez, J. (2017). *La Gestión del cambio Organizacional como herramienta para promover la eficiencia del capital humano en las pequeñas empresas.* Bogotá Colombia: Universidad de Buenos Aires.

Forneron Velasco, R. (2021). *Gestión del cambio organizacional por covid-19 en las cooperativas de la ciudad de Pilar.* Pilar Paraguay: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.667.

Guanilo Chávez, G. M., & Martínez López, E. A. (2022). *Automatización del sistema de cobranzas usando la metodología BPM en una empresa privada de Call Center, Lima 2021.* Lima: https://hdl.handle.net/20.500.12692/85279.

Gutiérrez Iñiguez, Á. D. (2021). *Factores clave para optimizar el papel del mánager en la gestión del cambio empresarial.* Cantabria: URI: http://hdl.handle.net/10902/23672.

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación.* México: Mc Graw Hill.

López Sintas, J., Souto Nieves, G., & Van Hemmen, S. F. (2018). *Innovación digital y transformación de las organizaciones: Implicancias sociales y laborales.* Barcelona España: Universidad Autónoma de Barcelona.

Marcel Bermudez, F. G. (2022). *Implementación de un sistema de inventario para el control de materiales eléctricos en la empresa G&E Automatización y Tecnología S.A.C. Lima, 2021.* Lima: http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1661.

Meneses, J. (2016). *El cuestionario.* Barcelona: https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario.

Palomino Ochoa, J. J., & et al. (2021). *Métodos de Investigación y Praxis Cuantitatva.* Huancayo: Corpograf Atlas SAC.

Ramírez Osorio, D. A. (2021). *Diseño de herramienta de automatización de manejo de data y realización de reportes para empresa de consumo masivo.* Colombia: http://hdl.handle.net/10554/58189.

Santander Valdéz, R. (2021). *Crecimiento urbano y gestión empresarial cambios que ha experimentado el uso del suelo en el espacio inmediato a la autopista acceso sur en el Gran Santiago: periodo 2004-2019.* Providencia: http://bibliotecadigital.academia.cl/xmlui/handle/123456789/6066.

Silega Martinez, N., Febles Rodriguez, J. P., & Noguera García, M. (2015). *Método para la Transformación Automatizada de Modelos de Procesos de Negocio a Modelos de Componentes para Sistemas de Gestión Empresarial.* https://repositorio.uci.cu/jspui/handle/ident/8584.

Slotnisky, D. J. (2016). *Transformación Digital.* Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Digital House.

Tapia López, K. M. (2021). *Transformación de la cultura y gestión del cambio organizacional en la empresa Icorp y su impacto en los colaboradores.* Guayaquil: http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15991.

Vega Falcón, V., & Copmas Rodríguez, R. (2017). *Gestión del cambio y gestión estratégica.* Quito Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes.

Zimmermann, A. (2000). *Gestión del cambio organizacional caminos y herramientas.* Quito: Ediciones Abya Yala.

ANEXOS

ANEXO Nº 02
MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA
TÍTULO: "La Gestión de cambio contribuye de manera significativa en la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022".

<table>
<tr><th rowspan="2">PROBLEMA</th><th rowspan="2">OBJETIVOS</th><th rowspan="2">HIPÓTESIS</th><th colspan="4">OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES</th></tr>
<tr><th>VARIABLES</th><th>DIMENSIONES</th><th>INSTRUMENTO</th><th>METODOLOGÍA</th></tr>
<tr>
<td rowspan="3">PROBLEMA GENERAL
¿Cómo la Gestión de cambio contribuye de manera significativa en la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022?

PROBLEMAS ESPECÍFICOS
¿Cómo la transformación tecnológica contribuye en la sostenibilidad de los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022?

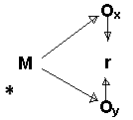
¿Cómo la adaptación al cambio contribuye en la automatización y versatilidad de los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022?</td>
<td rowspan="3">OBJETIVO GENERAL
Analizar la transformación tecnológica y la sostenibilidad de los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS
Analizar la transformación tecnológica y la sostenibilidad de los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022.

Conocer la adaptación al cambio contribuye en la automatización y versatilidad de los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022.</td>
<td rowspan="3">HIPÓTESIS GENERAL
La transformación tecnológica y la sostenibilidad de los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022.

HIPÓTESIS ESPECÍFICOS
La transformación tecnológica contribuye de manera significativamente en la sostenibilidad de los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022.

La adaptación al cambio contribuye en la automatización y versatilidad de los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022.

.</td>
<td><u>Independiente</u>
Gestión de cambio
(Escala de medición mixta)</td>
<td>Transformación tecnológica

Adaptación al cambio</td>
<td>Cuestionario de pruebas objetiva y de desarrollo</td>
<td rowspan="3">*Población (N): 844
*Muestra (n): 87
*Tipo de Investigación
Básica descriptiva
*Diseño de Investigación: No experimental


*Instrumentos de Recolecta de datos:
Cuestionario
*Técnicas el Para Análisis e Interpretación de Datos:
Encuesta y análisis de datos
*Para el Informe Final:
Reglamento general de Grados y Títulos de la FCEAyC de la UNU.</td>
</tr>
<tr>
<td><u>Dependiente</u>
Automatización digital
(Escala de medición mixta)</td>
<td rowspan="2">Sostenibilidad de los negocios

Automatización y versatilidad de los negocios</td>
<td>Cuestionario de prueba objetiva</td>
</tr>
<tr>
<td><u>Interviniente</u>
Comercio de la ciudad de Pucallpa</td>
<td></td>
</tr>
</table>

Anexo 03

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Facultad de ciencias económicas Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración

ENCUESTA - INSTRUCCIONES:

Tesis titulada **"La Gestión de cambio y la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa, periodo 2022"**; marcar las alternativas que considere correctas con una (X):

Ítems	4	3	2	1
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

Ítems	4	3	2	1
I Dimensión: Transformación tecnológica				
1. Está usted de acuerdo que la transformación tecnológica contribuye la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.				
2. Está usted de acuerdo que la incorporación de medios virtuales contribuye la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.				
3. Está usted de acuerdo que la información en línea sobre los productos contribuye la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa.				
II. Dimensión: Adaptación al cambio				

4. Está usted de acuerdo que la adaptación al cambio contribuye en la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa				
5. Está usted de acuerdo que la adaptación al cambio de la gestión humana contribuye en la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa				
6. Está usted de acuerdo que la adaptación al cambio en la organización contribuye en la automatización digital en los negocios del sector comercio de la ciudad de Pucallpa				
III. Dimensión: Sostenibilidad de los negocios				
7. Está usted de acuerdo que la sostenibilidad de los negocios del sector comercio fortalecen la gestión del cambio en la ciudad de Pucallpa.				
8. Está usted de acuerdo que la capacidad de realizar actividades a largo tiempo en el sector comercio fortalecen la gestión del cambio en la ciudad de Pucallpa.				
9. Está usted de acuerdo que la sostenibilidad de los negocios debe tener en cuenta los criterios económicos, sociales del sector comercio en la ciudad de Pucallpa.				
IV. Dimensión: Automatización y versatilidad de los negocios				
10. Está usted de acuerdo que una adecuada automatización de los				

negocios contribuyen en la gestión de cambio en el sector comercio de la ciudad de Pucallpa.				
11. Está usted de acuerdo que una adecuada versatilidad de los negocios contribuyen en la gestión de cambio en el sector comercio de la ciudad de Pucallpa.				
12. Está usted de acuerdo con una flexibilidad y agilidad de los negocios contribuyen en la gestión de cambio en el sector comercio de la ciudad de Pucallpa.				