



**Impacto de la Transformación Digital en los Procesos Administrativos de la
Uleam - Manta**

Autor: Ing. Anayeli Mireya Cedeño Giler

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Dirección de Posgrado,
Cooperación y Relaciones Internacionales. Trabajo de Titulación, presentado como
requisito para la obtención del grado de Magíster en Administración de Empresas
con mención en Innovación Empresarial y Emprendimiento.

Tutor: Ing. María Beatriz Santos Vélez, Mg.

Manabí-Ecuador

19 de mayo de 2026.

**IMPACTO DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS DE LA ULEAM - MANTA**

**IMPACT OF DIGITAL TRANSFORMATION ON THE ADMINISTRATIVE
PROCESSES OF ULEAM – MANTA**

Ing. Anayeli Mireya Cedeño Giler

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

anayeli4373@gmail.com

ORCID: 0009-0009-7847-8585

Código clasificación JEL: O33, O32, I23, H83, M10

RESUMEN

La presente investigación analizó el impacto de la transformación digital en los procesos administrativos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, matriz Manta, con el objetivo de determinar la relación existente entre la implementación de herramientas digitales y la eficiencia en la gestión administrativa. El estudio adoptó un diseño no experimental, de tipo descriptivo y correlacional, con enfoque mixto. La población estuvo conformada por 25 secretarios de las distintas unidades académicas y departamentos administrativos, aplicándose un cuestionario estructurado de 26 ítems en escala Likert. La confiabilidad del instrumento fue validada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0,997.

Para la comprobación de hipótesis se utilizó el coeficiente Tau-b de Kendall, evidenciándose correlaciones estadísticamente significativas entre la transformación digital y los procesos administrativos ($\tau = 0,981$; $p < 0,01$). Los resultados demostraron que las dimensiones implementación de herramientas digitales, optimización del uso de recursos tecnológicos, capacitación del personal en competencias digitales., eficiencia en los trámites, mejora de la

gestión documental y control de la gestión presentan relaciones positivas ligadas directamente con la mejora de los procesos administrativos en la institución.

Se concluye que la transformación digital constituye un factor estratégico para fortalecer la eficiencia administrativa universitaria, optimizar la gestión documental y mejorar la calidad del servicio institucional, contribuyendo al proceso de modernización de la educación superior pública.

Palabras clave: Transformación Digital, Innovación Tecnológica, Administración de la Educación Superior, Gobernanza de las Universidades Públicas, Eficiencia Administrativa.

ABSTRACT

This research analyzed the impact of digital transformation on the administrative processes of the Eloy Alfaro Lay University of Manabí, Manta campus, with the objective of determining the relationship between the implementation of digital tools and efficiency in administrative management. The study adopted a non-experimental, descriptive, and correlational design with a mixed-methods approach. The population consisted of 25 secretaries from the various academic units and administrative departments, and a structured questionnaire of 26 items using a Likert scale was administered. The reliability of the instrument was validated using Cronbach's alpha coefficient, obtaining a value of 0.997.

To test the hypothesis, Kendall's Tau-b coefficient was used, revealing statistically significant correlations between digital transformation and administrative processes ($\tau = 0.981$; $p < 0.01$). The results demonstrated that the dimensions of digital tool implementation, optimization of technological resource use, staff training in digital skills, efficiency in procedures, improvement of document management, and management control show positive relationships directly linked to the improvement of administrative processes in the institution.

It is concluded that digital transformation constitutes a strategic factor for strengthening university administrative efficiency, optimizing document management, and improving the quality of institutional service, contributing to the modernization process of public higher education.

Keywords: Digital Transformation, Technological Innovation, Higher Education Administration, Governance of Public Universities, Administrative Efficiency.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, la transformación digital dejó de ser una alternativa opcional para convertirse en una necesidad real dentro de las instituciones. No se trata solamente de usar computadoras o plataformas digitales, sino de cambiar la manera en que las instituciones trabajan, toman decisiones y organizan sus procesos. Como señala Vial (2021, p.3), la transformación digital involucra cambiar estructuras, modelos de gestión y la cultura organizacional para generar mayor eficiencia y valor.

En el contexto de la educación superior, la transformación digital adquiere especial relevancia debido a la necesidad de optimizar los procesos administrativos y responder de manera eficiente a las peticiones de la comunidad universitaria. La digitalización de los trámites administrativos puede contribuir a reducir tiempos de respuesta, mejorar la organización de la información y fortalecer la atención a estudiantes, docentes y personal administrativo. En este sentido, Verhoef et al. (2021, p.8) señalan que la transformación digital permite mejorar la capacidad de respuesta de las instituciones y optimizar la experiencia de los usuarios mediante procesos más ágiles y eficientes.

No obstante, en América Latina la incorporación de tecnologías digitales en las instituciones públicas aún enfrenta limitaciones que dificultan su consolidación. Según la CEPAL (2024, p. 45), estas dificultades están asociadas a la existencia de brechas que limitan su desarrollo.

En la misma línea, la OCDE (2023, p.86) advierte que persisten desafíos en la interoperabilidad de sistemas y la capacidad institucional, mientras que el Banco Mundial (2022, p.17) destaca la necesidad de fortalecer capacidades y marcos normativos. Estas dificultades también se evidencian en las instituciones de educación superior, donde aún existen procesos extensos y sistemas poco integrados.

Asimismo, la transformación digital no depende únicamente de la tecnología. Kane et al. (2022, p.12) sostienen que su éxito radica en las personas y el liderazgo institucional. En concordancia, la OCDE (2023, p.16) enfatiza el desarrollo de competencias digitales, y el Banco Mundial (2022 p.27) resalta la importancia de la capacitación y la gestión del cambio. Por ello, su impacto debe analizarse desde dimensiones tecnológica, organizacional y humana.

En el caso ecuatoriano, las universidades públicas han iniciado procesos de modernización administrativa mediante la implementación de plataformas académicas, sistemas financieros digitales y herramientas de gestión documental, en concordancia con la Ley Orgánica de Educación Superior, que promueve la eficiencia y calidad institucional, y con la estrategia de Gobierno Digital Ecuador, orientada a la digitalización del sector público.

No obstante, como afirman García-Morales et al. (2021, p.5), la tecnología solo genera ventajas reales cuando se traduce en mejoras concretas en la gestión y en el desempeño institucional. Es decir, no basta con implementar sistemas; es necesario que estos realmente mejoren la eficiencia y calidad del servicio.

Particularmente, en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, ubicada en la ciudad de Manta, se han implementado diferentes herramientas digitales orientadas a mejorar la gestión administrativa y facilitar los procesos institucionales. No obstante, en la práctica aún se presentan situaciones relacionadas con tiempos prolongados en la gestión de ciertos trámites, limitaciones

en la integración de sistemas y dificultades en la adaptación de algunos procesos administrativos al entorno digital. Estas condiciones generan la necesidad de analizar si la incorporación de herramientas tecnológicas realmente ha contribuido a mejorar la eficiencia de los procesos administrativos dentro de la institución.

Ante esta realidad, resulta pertinente desarrollar estudios que permitan evaluar de manera objetiva los efectos de la transformación digital en la gestión administrativa universitaria. Analizar el impacto de estas herramientas tecnológicas permitirá identificar tanto los avances logrados como las limitaciones existentes en la implementación de procesos digitalizados, lo cual es fundamental para fortalecer la toma de decisiones institucionales y mejorar la calidad de los servicios administrativos ofrecidos a la comunidad universitaria.

En este sentido, la presente investigación tiene como objetivo medir el impacto de la transformación digital en los procesos administrativos de la ULEAM – Manta, con el propósito de analizar cómo la implementación de herramientas digitales influye en la eficiencia de los trámites, la gestión de la información y la calidad del servicio administrativo, aportando evidencias que contribuyan al fortalecimiento de la gestión institucional y al proceso de modernización administrativa en la educación superior pública. En consecuencia, se plantea como hipótesis que la transformación digital tiene un impacto positivo y significativo en los procesos administrativos de la ULEAM – Manta, mejorando la eficiencia operativa, optimizando la gestión de la información y elevando la calidad del servicio ofrecido.

REVISIÓN LITERARIA

Transformación digital

La transformación digital se define como el proceso mediante el cual las organizaciones incorporan tecnologías digitales para transformar sus procesos, estructuras y formas de interacción

con los usuarios. Este proceso no se delimita a la aceptación de herramientas tecnológicas, sino que involucra cambios en la cultura organizacional, los modelos de gestión y las estrategias institucionales orientadas a mejorar la eficiencia y generar valor (Arango et al., 2020, p.3 y Vial, 2021, p.3). Asimismo, Verhoef et al. (2021, p.8) señalan que la transformación digital representa una reconfiguración estratégica que integra tecnologías en las diferentes áreas organizacionales para mejorar la capacidad de adaptación y la calidad de los servicios.

Desde una perspectiva analítica, la transformación digital en las instituciones de educación superior debe entenderse como un proceso completo que trasciende la simple digitalización de trámites. En la ULEAM, la adopción de herramientas digitales puede contribuir a mejorar la eficiencia administrativa, optimizar la gestión de la información y fortalecer la atención a la comunidad universitaria. No obstante, su impacto dependerá de la integración de los sistemas tecnológicos, la capacitación del personal y la promoción de una cultura organizacional orientada a la innovación.

Implementación de herramientas digitales

Una dimensión clave de la transformación digital es la implementación de herramientas tecnológicas que automaticen y agilicen los procesos. Foncillas (2020, p.9) señala que estas herramientas mejoran la eficiencia y optimizan los servicios, reduciendo tiempos y errores. En la ULEAM, las plataformas en línea han modernizado trámites como matrícula, consultas académicas y gestión documental, disminuyendo la carga manual y mejorando la atención.

No obstante, persiste el desafío de la escasa integración entre los sistemas de distintos departamentos. Cuando funcionan de manera aislada, se generan duplicidades y dificultades en el acceso a la información, afectando la eficiencia institucional (Arango et al., 2020, p.2). Por ello,

es necesario avanzar hacia una plataforma centralizada que conecte los sistemas y garantice una transformación digital más completa y efectiva.

Optimización del uso de recursos tecnológicos

La transformación digital también implica aprovechar mejor los recursos tecnológicos disponibles. No se trata solo de adquirir nuevas herramientas, sino de utilizarlas de forma eficiente para mejorar procesos y reducir costos. Arango et al. (2020, p.5) señalan que esta optimización requiere una adecuada administración y mejora continua de los sistemas, mientras que Foncillas (2020, p.14) destaca la importancia de usar tecnologías emergentes para fortalecer la competitividad y productividad.

En la ULEAM, las plataformas en la nube han mejorado el acceso a la información y la colaboración entre departamentos; sin embargo, la integración parcial de los sistemas limita el uso pleno de los recursos tecnológicos. Como señala Suárez Elizalde (2023, p.38), esta falta de integración dificulta los procesos y la toma de decisiones, por lo que es necesario avanzar hacia una infraestructura tecnológica unificada que garantice mayor eficiencia y adaptación al entorno digital.

Capacitación del personal en competencias digitales

La capacitación del talento humano es un pilar fundamental de la transformación digital. La tecnología solo genera resultados positivos cuando el personal cuenta con las competencias necesarias para utilizar correctamente las herramientas digitales. Suárez Elizalde (2023, p.49) enfatiza que la formación debe ir más allá del uso básico de los sistemas e incluir la adaptación a cambios organizacionales y culturales. La falta de capacitación puede generar resistencia al cambio y subutilización de los recursos tecnológicos.

Foncillas (2020, p.13) indica que la formación debe ser continua y acorde a cada área; sin aprendizaje permanente, la transformación digital pierde garantía y no se consolida. En la ULEAM se han promovido procesos de capacitación orientados al uso de herramientas digitales; no obstante, aún se evidencian brechas en las competencias tecnológicas del personal administrativo, lo que puede limitar la eficiencia en la gestión de los procesos institucionales. En este sentido, la formación digital debe asumirse como un proceso continuo y estratégico que permita fortalecer las habilidades del talento humano y facilitar la adaptación a los cambios tecnológicos.

Procesos administrativos en la ULEAM

Los procesos administrativos comprenden actividades orientadas a planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una institución para cumplir sus objetivos. En el ámbito universitario incluyen la gestión de matrícula, administración financiera, talento humano, planificación académica y gestión documental. La digitalización busca optimizar estos procesos mediante la automatización de tareas y una gestión más ágil de la información. Según Foncillas (2020, p.12), el uso de tecnologías digitales reduce tiempos de respuesta y mejora la transparencia, mientras que Arango et al. (2020, p.4) señalan que estas herramientas fortalecen la eficiencia y la coordinación administrativa.

En la ULEAM, la digitalización de los procesos administrativos constituye una oportunidad para mejorar la gestión institucional y la atención a la comunidad universitaria. No obstante, es necesario fortalecer la integración de los sistemas digitales y las competencias tecnológicas del personal. De esta forma, la transformación digital no solo permitirá automatizar tareas, sino también consolidar una gestión administrativa más eficiente y coordinada.

Eficiencia en los trámites

La eficiencia en los trámites es una dimensión clave de la gestión administrativa, ya que la digitalización permite reducir tiempos de espera, minimizar errores y mejorar la experiencia de los usuarios (Suárez Elizalde, 2023, p.67). En la ULEAM, procesos como matrícula, emisión de certificados y gestión documental han sido digitalizados, lo que ha agilizado el servicio; sin embargo, aún persisten procedimientos manuales que generan retrasos.

Vera González (2024, p.15) y Márquez Mora (2025, p.6) señalan que la automatización debe aplicarse de manera integral para evitar cuellos de botella y duplicidad de funciones. En este sentido en la institución, la implementación de una plataforma digital centralizada permitiría integrar todos los trámites administrativos en un solo sistema, facilitando el acceso a la información y fortaleciendo la transparencia institucional.

Mejora de la gestión documental

La gestión documental digital es un elemento clave en la modernización administrativa, ya que permite conservar mejor los documentos, facilitar el acceso remoto y reducir el uso de papel (Márquez Mora, 2025, p.9). En la ULEAM, los sistemas digitales han mejorado la organización de archivos y la recuperación de información; sin embargo, aún existen desafíos en cuanto a la seguridad de los datos y la integración de plataformas (Foncillas, 2020, p.15).

Por ello, la universidad debe avanzar hacia un sistema unificado de gestión documental que centralice la información y garantice un acceso seguro, ordenado y eficiente para toda la comunidad universitaria.

Control de la gestión

El control administrativo se fortalece con la digitalización, ya que permite monitorear los procesos en tiempo real y facilitar la toma de decisiones basadas en datos. Según Suárez Elizalde (2023, p.39), las herramientas digitales mejoran la supervisión y el seguimiento de las actividades institucionales, mientras que Foncillas (2020, p.12) señala que la digitalización contribuye a reducir errores y aumentar la transparencia en la gestión administrativa. En la ULEAM, estas herramientas han permitido mejorar el seguimiento de trámites y el control de recursos.

No obstante, la falta de integración entre los sistemas institucionales limita un control administrativo totalmente eficiente. Por ello, resulta necesario avanzar hacia la concentración de la información en una plataforma integrada que permita a las autoridades disponer de datos confiables y oportunos. De esta manera, se fortalecerá la toma de decisiones y se optimizará la eficiencia operativa dentro de la institución.

Convergencia e impacto integral en la ULEAM

La relación entre transformación digital y procesos administrativos ha generado avances importantes en la ULEAM, especialmente en eficiencia, transparencia y acceso a servicios, gracias a la digitalización de trámites y la mejora en la gestión documental. Sin embargo, el proceso aún no está totalmente consolidado, ya que persisten desafíos en la integración de sistemas, la capacitación continua y la actualización tecnológica.

En síntesis, la transformación digital es una oportunidad estratégica para fortalecer la gestión administrativa; para lograr una digitalización integral y sostenible, la universidad debe seguir invirtiendo en infraestructura, integración de plataformas y formación permanente del talento humano, garantizando así una administración más eficiente, moderna y transparente.

MATERIALES Y MÉTODOS

Diseño

El estudio adopta un diseño no experimental con enfoque mixto, específicamente de tipo secuencial explicativo y convergente paralelo. Según el artículo, Investigación cuantitativa con diseños no experimentales (2023, p. 3), este tipo de diseño analiza fenómenos sociales sin intervenir en sus condiciones. En este caso, no se modifican los procesos administrativos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM), sino que se observa cómo la transformación digital ha influido en ellos, considerando la percepción del personal y su desempeño institucional.

El enfoque mixto combina datos numéricos y descriptivos. De acuerdo con Wasti et al. (2022, p. 4), la integración de datos cuantitativos con su interpretación cualitativa permite una comprensión más profunda de los resultados. En este sentido, se aplica un diseño secuencial explicativo, donde primero se recogen y analizan datos cuantitativos mediante encuestas para medir eficiencia y productividad, y posteriormente se complementan con entrevistas que permiten interpretar la percepción y adaptación del personal. A su vez, se incorpora un enfoque convergente paralelo al integrar y contrastar los resultados cualitativos y cuantitativos, tal como señala Scribbr (2021, p. 6), con el fin de lograr una interpretación más completa del fenómeno estudiado.

Método

El método inductivo, según Barroga et al. (2023, p. 2), parte de hechos concretos para llegar a conclusiones generales. En este estudio, se analizan aspectos concretos como el uso de herramientas digitales y los procesos administrativos de la ULEAM para determinar el impacto de la transformación digital. Asimismo, el trabajo de 2024 titulado, Un enfoque inductivo a la metodología cuantitativa, indica que este razonamiento también puede aplicarse en estudios cuantitativos, lo que respalda su uso en un enfoque mixto.

Tipologías investigativas utilizadas

Investigación descriptiva

Siedlecki (2020, p. 10) señala que la investigación descriptiva recopila datos de manera sistemática para describir características o comportamientos de una población en un momento determinado. En este estudio, permitirá describir la implementación de herramientas digitales en los procesos administrativos de la ULEAM y su influencia en la organización, eficiencia y satisfacción del personal.

Investigación correlacional

Según Scribbr (2021, p.12), la investigación correlacional estudia la relación entre dos o más variables sin manipularlas. En esta investigación, se busca establecer la relación entre el nivel de transformación digital (variable independiente) y la eficiencia de los procesos administrativos (variable dependiente), identificando si existe una agrupación significativa entre ambas variables.

Investigación bibliográfica

La investigación bibliográfica se basa en la revisión de fuentes académicas actualizadas (artículos, libros, informes y documentos institucionales) publicados entre 2020 y 2025, que abordan la transformación digital en la gestión pública y educativa. Este tipo de investigación permite contextualizar el estudio y respaldar teóricamente el análisis del impacto de la digitalización en los procesos administrativos de la ULEAM.

Investigación explicativa

La investigación explicativa busca identificar las causas de los fenómenos y establecer relaciones de causalidad. Según Wasti et al. (2022, p. 10), los estudios mixtos incluyen una fase explicativa que permite analizar los mecanismos detrás de las correlaciones halladas. En este caso,

se busca explicar por qué la transformación digital influye en la eficiencia administrativa, considerando factores como la capacitación del personal, la infraestructura tecnológica y la gestión del cambio institucional.

Investigación exploratoria

La investigación exploratoria, según Barroga et al. (2023, p. 12), se utiliza cuando el fenómeno ha sido poco estudiado o existe información limitada. Este enfoque es oportuno en la ULEAM – Manta, ya que no hay suficientes investigaciones sobre el impacto de la digitalización en la gestión administrativa. Por ello, se realizarán entrevistas exploratorias y análisis preliminares para identificar variables y desafíos relevantes.

Técnica de recolección de datos

Se utilizará un cuestionario estructurado conformado por 26 ítems, elaborado bajo la escala de Likert con cinco niveles, según el siguiente detalle: 1 para "nunca", 2 para "raramente", 3 para "ocasionalmente", 4 para "frecuentemente" y 5 para "muy frecuentemente".

El instrumento será validado por 3 expertos en transformación digital y gestión universitaria, quienes evaluarán la pertinencia, claridad, coherencia estructural y rigor científico del cuestionario. Su confiabilidad se verificará mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, procesado en el software SPSS/26. Las encuestas estarán dirigidas al personal administrativo de la ULEAM-Manta, incluyendo unidades como Secretaría General, Dirección de Talento Humano, Dirección Financiera, Vicerrectorado Académico, Unidades Académicas, Bienestar Universitario, entre otras. Se complementará con entrevistas a las autoridades de los respectivos departamentos para obtener una visión cualitativa de los procesos digitalizados.

Población y unidad de análisis

La población del estudio está conformada por el personal administrativo que participa directamente en los procesos de gestión institucional, específicamente las y los secretarios de las unidades académicas y de los distintos departamentos de la institución. En total, la población considerada es de 25 personas, oportunamente determinadas.

La unidad de análisis está conformada por las y los secretarios y las autoridades de los departamentos y unidades académicas, cuyas respuestas permitirán evaluar la implementación de herramientas digitales, conocer cómo se desarrollan actualmente los procesos administrativos y determinar cómo la transformación digital puede optimizarlos y fortalecer la gestión institucional; para ello, se aplicarán encuestas y entrevistas que complementen la información obtenida.

Cálculo de la muestra

Debido a que la población es reducida (25 personas), se trabajará con la totalidad de los integrantes, aplicando un muestreo no probabilístico por conveniencia. En este sentido, no se realiza un cálculo estadístico de muestra, ya que se efectuará un censo poblacional.

Las encuestas se aplicarán a las y los 25 secretarios determinados, mientras que las entrevistas se dirigirán a las autoridades de los departamentos y unidades académicas, seleccionadas también por conveniencia, considerando su relación directa con los procesos administrativos y la toma de decisiones.

RESULTADOS

El proceso de validación del instrumento de recolección de datos se realizó mediante el análisis de confiabilidad utilizando el software estadístico IBM SPSS Statistics versión 26. Para este estudio se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach, el cual permite evaluar el grado de consistencia interna de los ítems que conforman el cuestionario.

El instrumento estuvo compuesto por 26 preguntas, diseñadas para medir las variables relacionadas con la investigación. La validación se efectuó directamente en el software estadístico, obteniéndose un valor de 0,997 en el coeficiente Alfa de Cronbach (ver tabla 1). Este resultado evidencia un alto nivel de consistencia interna entre los ítems del cuestionario, lo que indica que el instrumento es confiable para la recolección de datos.

De acuerdo con el baremo de interpretación de coeficientes de correlación establecido en la investigación, un valor comprendido entre 0,8 y 1,0 corresponde a una muy buena confiabilidad. En consecuencia, el resultado obtenido confirma que el instrumento presenta muy alta fiabilidad, permitiendo su aplicación en la población objeto de estudio.

Tabla 1

Prueba de fiabilidad de Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,997	26

Fuente: Programa estadístico SPSS/26

Baremo de medición. Para evaluar la confiabilidad del instrumento/constructo y llevar a cabo pruebas de hipótesis, es necesario aplicar un estándar de medición para verificar los niveles de correlación presentados por el programa estadístico SPSS/26 después de procesar los datos. Esto requiere un alto nivel de análisis e interpretación. En la tabla 2 se detallan las escalas de puntuación del estándar utilizado.

Tabla 2

Baremo de medición para interpretar coeficiencias y correlaciones

Valor del coeficiente	Nivel de correlación
0.00 - 0.19	Muy débil
0.20 – 0.39	Débil
0.40 – 0.59	Moderada
0.60 – 0.79	Fuerte
0.80 – 1.00	Muy fuerte

Fuente: Programa estadístico SPSS/26

Comprobación de hipótesis utilizando el coeficiente “Tau-b de kendall”

Hipótesis General (X) (Y)

(X) (Y) La transformación digital impacta en los procesos administrativos de la ULEAM – Manta.

Ho: La transformación digital NO impacta en los procesos administrativos de la ULEAM – Manta.

H1: La transformación digital SI impacta en los procesos administrativos de la ULEAM – Manta.

Tabla 3

Comprobación de Hipótesis General (X) (Y)

Correlaciones						
					TRANSFO RMACIÓN _DIGITAL	PROCES OS_ADM INISTRA TIVOS
Tau_b Kendall	de	TRANSFORMACIÓN _DIGITAL	Coefficiente de correlación	de	1,000	,981**
			Sig. (bilateral)		.	,000
			N		25	25
		PROCESOS_ADMINI STRATIVOS	Coefficiente de correlación	de	,981**	1,000
			Sig. (bilateral)		,000	.
			N		25	25

** El coeficiente de correlación es estadísticamente significativo al nivel de 0,01 (bilateral)

Fuente: Programa estadístico SPSS/26

Los resultados de la tabla 3, una vez que se procesara la información en el programa estadístico SPSS/26, demuestran una significación bilateral de 0.000 y un coeficiente de correlación “Tau-b de kendall” de 0.981, por lo que se rechaza la hipótesis (H0), afirmando la hipótesis (H1). Verificando el baremo de medición (tabla 2), se interpreta como una “muy buena correlación” entre las variables de estudio transformación digital y procesos administrativos.

Hipótesis Especifica (X1) (Y)

(X1) (Y) La implementación de herramientas digitales impacta en los procesos administrativos de la ULEAM.

Ho: La implementación de herramientas digitales NO impacta en los procesos administrativos de la ULEAM.

H1: La implementación de herramientas digitales SI impacta en los procesos administrativos de la ULEAM.

Tabla 4

Comprobación de Hipótesis Específica (X1) (Y)

Correlaciones				
			IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS DIGITALES	PROCESOS ADMINISTRATIVOS
Tau_b de Kendall	IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS DIGITALES	Coefficiente de correlación	de1,000	,977**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Coefficiente de correlación	de,977**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

** . El coeficiente de correlación es estadísticamente significativo al nivel de 0,01 (bilateral)

Fuente: Programa estadístico SPSS/26

De acuerdo con los datos presentados en la tabla correspondiente, se observa una significación bilateral de 0,000, con un coeficiente de correlación “Tau-b de Kendall” de 0,977, obtenido mediante el análisis realizado en SPSS/26. Este resultado permite rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar la hipótesis alternativa (H1), evidenciando la existencia de una relación estadísticamente significativa entre la dimensión implementación de herramientas digitales y la variable procesos administrativos, de acuerdo con el baremo de medición tabla (2). Esto demuestra que a mayor implementación de herramientas digitales, mayor es la eficiencia y mejora en los procesos administrativos dentro de la institución objeto de estudio.

Hipótesis Específica (X2) (Y)

(X2) (Y) La optimización del uso de recursos tecnológicos impacta en los procesos administrativos de la ULEAM.

Ho: La optimización del uso de recursos tecnológicos NO impacta en los procesos administrativos de la ULEAM.

H1: La optimización del uso de recursos tecnológicos SI impacta en los procesos administrativos de la ULEAM.

Tabla 5

Comprobación de Hipótesis Especifica (X2) (Y)

		Correlaciones	
			OPTIMIZACION_DEL_USO_DE_RECURSOS_TECNOLOGICOS
			PROCESOS_ADMINISTRATIVOS
Tau_b de Kendall	OPTIMIZACION_DEL_USO_DE_RECURSOS_TECNOLOGICOS	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	de1,000 ,950**
			.000
			25 25
	PROCESOS_ADMINISTRATIVOS	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	de,950** 1,000
			,000 .
			25 25

** . El coeficiente de correlación es estadísticamente significativo al nivel de 0,01 (bilateral)

Fuente: Programa estadístico SPSS/26

De acuerdo con los datos presentados en la tabla correspondiente, se observa una significación bilateral de 0,000, con un coeficiente de correlación “Tau-b de Kendall” de 0,950, obtenido mediante el análisis realizado en SPSS/26. Este resultado evidencia una relación estadísticamente significativa entre la dimensión optimización del uso de recursos tecnológicos y la variable procesos administrativos, lo que permite rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar la hipótesis alternativa (H1), de acuerdo con el baremo de medición establecido en la (tabla 2), un coeficiente comprendido entre 0,8 y 1,0 corresponde a una muy buena correlación.

Hipótesis específica (X3) (Y)

(X3) (Y) La capacitación del personal en competencias digitales impacta en los procesos administrativos de la ULEAM.

Ho: La capacitación del personal en competencias digitales NO impacta en los procesos administrativos de la ULEAM.

H1: La capacitación del personal en competencias digitales SI impacta en los procesos administrativos de la ULEAM.

Tabla 6

Comprobación de Hipótesis Especifica (X3) (Y)

		Correlaciones		
			CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN COMPETENCIAS DIGITALES	PROCESOS ADMINISTRATIVOS
Tau_b de Kendall	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN COMPETENCIAS DIGITALES	Coefficiente de correlación	de1,000	,943**
	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Coefficiente de correlación	de,943**	1,000
	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN COMPETENCIAS DIGITALES	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

** . El coeficiente de correlación es estadísticamente significativo al nivel de 0,01 (bilateral)

Fuente: Programa estadístico SPSS/26

De acuerdo con los datos presentados en la tabla correspondiente, se observa una significación bilateral de 0,000, con un coeficiente de correlación “Tau-b de Kendall” de 0,943, obtenido mediante el análisis realizado en SPSS/26. Este resultado evidencia una relación estadísticamente significativa entre la dimensión capacitación del personal en competencias

digitales y la variable procesos administrativos, lo que permite rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar la hipótesis alternativa (H1), de acuerdo con el baremo de medición establecido en la (tabla 2), un coeficiente comprendido entre 0,8 y 1,0 corresponde a una muy buena correlación.

Hipótesis específica (X4) (Y)

(X4) (Y) La eficiencia en los trámites impacta en los procesos administrativos de la ULEAM.

Ho: La eficiencia en los trámites NO impacta en los procesos administrativos de la ULEAM.

H1: La eficiencia en los trámites SI impacta en los procesos administrativos de la ULEAM.

Tabla 7

Comprobación de Hipótesis Especifica (X4) (Y)

Correlaciones				
		EFICIENCIA PROCESOS_ EN LOS T ADMINISTR RÁMITES ATIVOS		
Tau_b de Kendall	EFICIENCIA_EN_LOS_ TRÁMITES	Coefficiente	de1,000	,967**
		correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	PROCESOS_ADMINIS TRATIVOS	Coefficiente	de,967**	1,000
		correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

**. El coeficiente de correlación es estadísticamente significativo al nivel de 0,01 (bilateral)

Fuente: Programa estadístico SPSS/26

De acuerdo con los datos presentados en la tabla correspondiente, se observa una significación bilateral de 0,000, con un coeficiente de correlación “Tau-b de Kendall” de 0,967, obtenido mediante el análisis realizado en SPSS/26. Este resultado evidencia una relación estadísticamente significativa entre la dimensión eficiencia en los trámites y la variable procesos

administrativos, lo que permite rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar la hipótesis alternativa (H1), de acuerdo con el baremo de medición establecido en la (tabla 2), un coeficiente comprendido entre 0,8 y 1,0 corresponde a una muy buena correlación.

Hipótesis específica (X5) (Y)

(X5) (Y) La mejora de la gestión documental impacta en los procesos administrativos de la ULEAM.

Ho: La mejora de la gestión documental NO impacta en los procesos administrativos de la ULEAM.

H1: La mejora de la gestión documental SI impacta en los procesos administrativos de la ULEAM.

Tabla 8

Comprobación de Hipótesis Especifica (X5) (Y)

Correlaciones				
			MEJORA_D E_LA_GEST IÓN_DOCU MENTAL	PROCESOS_ ADMINISTR ATIVOS
Tau_b de Kendall	MEJORA_DE_LA_GES TIÓN_DOCUMENTAL	Coefficiente correlación	de1,000	,956**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	PROCESOS_ADMINISTR RATIVOS	Coefficiente correlación	de,956**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

** . El coeficiente de correlación es estadísticamente significativo al nivel de 0,01 (bilateral)

Fuente: Programa estadístico SPSS/26

De acuerdo con los datos presentados en la tabla correspondiente, se observa una significación bilateral de 0,000, con un coeficiente de correlación “Tau-b de Kendall” de 0,956,

obtenido mediante el análisis realizado en SPSS/26. Este resultado evidencia una relación estadísticamente significativa entre la dimensión mejora de la gestión documental y la variable procesos administrativos, lo que permite rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar la hipótesis alternativa (H1), de acuerdo con el baremo de medición establecido en la (tabla 2), un coeficiente comprendido entre 0,8 y 1,0 corresponde a una muy buena correlación.

Hipótesis específica (X6) (Y)

(X6) (Y) El control de la gestión impacta en los procesos administrativos de la ULEAM.

Ho: El control de la gestión NO impacta en los procesos administrativos de la ULEAM.

H1: El control de la gestión SI impacta en los procesos administrativos de la ULEAM.

Tabla 9

Comprobación de Hipótesis Especifica (X6) (Y)

Correlaciones				
			CONTROL DE LA GESTIÓN	PROCESOS ADMINISTRATIVOS
Tau_b de Kendall	CONTROL_DE_LA _GESTIÓN	Coeficiente correlación	de1,000	,958**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	PROCESOS_ADMI NISTRATIVOS	Coeficiente correlación	de,958**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

** . El coeficiente de correlación es estadísticamente significativo al nivel de 0,01 (bilateral)

Fuente: Programa estadístico SPSS/26

De acuerdo con los datos presentados en la tabla correspondiente, se observa una significación bilateral de 0,000, con un coeficiente de correlación “Tau-b de Kendall” de 0,958, obtenido mediante el análisis realizado en SPSS/26. Este resultado evidencia una relación estadísticamente significativa entre la dimensión control de la gestión y la variable procesos

administrativos, lo que permite rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar la hipótesis alternativa (H1), de acuerdo con el baremo de medición establecido en la (tabla 2), un coeficiente comprendido entre 0,8 y 1,0 corresponde a una muy buena correlación.

Tabla 10

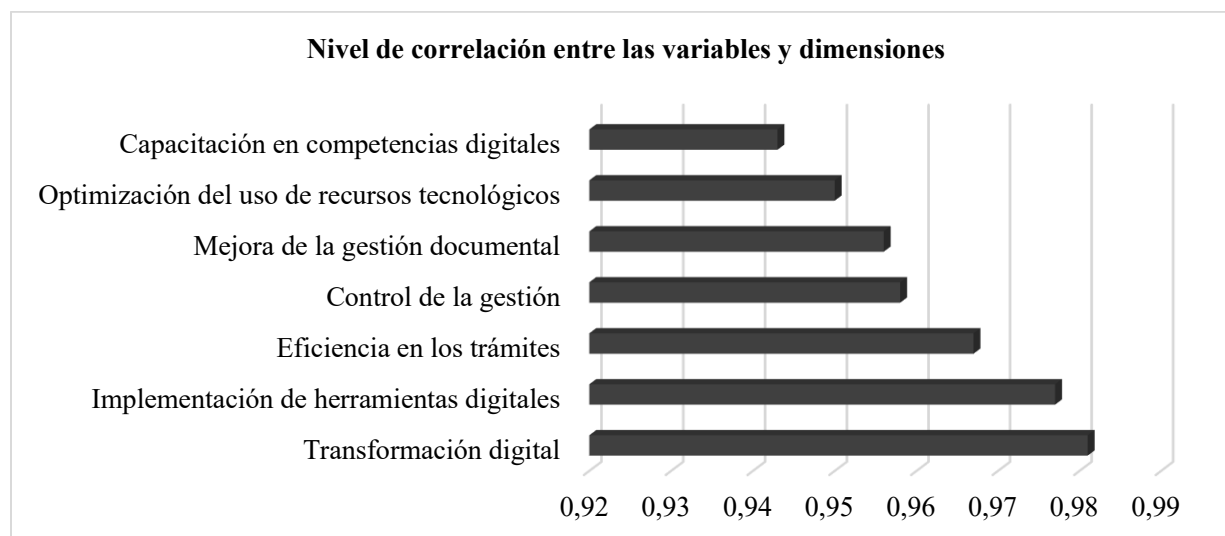
Nivel de correlación entre las variables y dimensiones

Dimensión	Coefficiente Tau-b de Kendall
Transformación digital	0,981
Implementación de herramientas digitales	0,977
Eficiencia en los trámites	0,967
Control de la gestión	0,958
Mejora de la gestión documental	0,956
Optimización del uso de recursos tecnológicos	0,950
Capacitación en competencias digitales	0,943

Fuente: Elaborada por el autor

Gráfico 1

Nivel de correlación entre las variables y dimensiones



El gráfico evidencia que todas las dimensiones analizadas presentan coeficientes de correlación superiores a 0,94, ubicándose dentro del nivel de “muy fuerte” según el baremo establecido. La variable con mayor correlación fue la transformación digital respecto a los procesos administrativos (0,981), seguida de la implementación de herramientas digitales (0,977), lo que demuestra que la incorporación de tecnologías digitales constituye un factor determinante para fortalecer la eficiencia administrativa institucional.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos demuestran que la transformación digital presenta una correlación altamente significativa con los procesos administrativos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM) – Manta. La comprobación de la hipótesis general mostró una significación bilateral de 0,000 y un coeficiente de correlación Tau-b de Kendall de 0,981, lo que indica una correlación muy fuerte entre ambas variables. Esto demuestra que la incorporación de tecnologías digitales influye positivamente en la eficiencia de la gestión administrativa, permitiendo optimizar la organización de la información, agilizar los trámites y mejorar la capacidad de respuesta institucional. Estos resultados coinciden con lo planteado por Vial (2021), quien sostiene que la transformación digital implica cambios estructurales en la forma en que las organizaciones gestionan sus procesos y generan valor institucional.

En relación con las dimensiones analizadas, la implementación de herramientas digitales presentó una correlación de 0,977 con los procesos administrativos, evidenciando que las plataformas tecnológicas contribuyen a automatizar actividades, reducir tareas manuales y mejorar la gestión institucional. Este resultado coincide con lo planteado por Foncillas (2020), quien señala que la digitalización optimiza los servicios organizacionales y disminuye errores operativos. No obstante, se observa que la integración parcial de los sistemas tecnológicos entre los departamentos

puede limitar el aprovechamiento de estas herramientas, lo que coincide con Arango et al. (2020) respecto a los desafíos de compatibilidad en los procesos de transformación digital.

Por otra parte, la optimización del uso de recursos tecnológicos presentó una correlación de 0,950 y la capacitación del personal en competencias digitales 0,943 respectivamente, lo cual evidencia relaciones significativas con los procesos administrativos. Estos resultados indican que la transformación digital no depende solo de la tecnología, sino también de la capacidad del talento humano para utilizarla adecuadamente. En este sentido, Kane et al. (2022) señalan que el éxito de la digitalización organizacional se sustenta principalmente en las personas y el liderazgo institucional, por lo que fortalecer las competencias digitales del personal resulta clave para consolidar la modernización administrativa.

Finalmente, las dimensiones eficiencia en los trámites (0,967), mejora de la gestión documental (0,956) y control de la gestión (0,958) presentaron correlaciones muy fuertes con los procesos administrativos, evidenciando que la digitalización contribuye a agilizar los trámites, mejorar la organización de la información y fortalecer el control institucional. Estos resultados coinciden con Suárez Elizalde (2023) y Márquez Mora (2025), quienes señalan que la digitalización favorece la eficiencia, la transparencia y la toma de decisiones basada en datos; no obstante, aún persisten desafíos relacionados con la integración de los sistemas institucionales.

CONCLUSIONES

La investigación permitió determinar que el proceso de modernización tecnológica fortalece los procesos administrativos de la ULEAM - Manta, evidenciando que la incorporación de tecnologías digitales contribuye al fortalecimiento de la gestión institucional y a la mejora de la eficiencia en las actividades administrativas.

Además, los resultados de la investigación permiten concluir que la implementación de herramientas digitales y la optimización del uso de los recursos tecnológicos contribuyen significativamente al fortalecimiento de los procesos administrativos en la ULEAM – Manta, ya que permiten una administración más dinámica y coordinada entre las distintas áreas institucionales. En este sentido, los hallazgos obtenidos permiten aceptar las hipótesis planteadas en la investigación, evidenciando que el uso adecuado de tecnologías digitales constituye un factor determinante para la modernización y eficiencia de la gestión administrativa universitaria.

La formación continua del personal administrativo y la digitalización de los procesos administrativos constituyen factores clave para fortalecer la eficiencia institucional, ya que el desarrollo de habilidades tecnológicas en el talento humano facilita la adaptación a los cambios organizacionales y el uso adecuado de las herramientas digitales, lo que a su vez contribuye a fortalecer la eficiencia administrativa institucional, optimizar los tiempos de respuesta y mejorar la atención a la comunidad universitaria.

La mejora de la gestión documental y promover procesos más transparentes y organizados mediante sistemas digitales, contribuyen significativamente a optimizar los procesos administrativos, al garantizar un manejo más eficiente de los registros institucionales, así como el monitoreo de las actividades y la transparencia en la gestión. En este sentido, los resultados obtenidos permiten aceptar las hipótesis planteadas en la investigación, evidenciando que el uso de herramientas digitales favorece una administración más eficiente y una toma de decisiones basada en información oportuna dentro de la institución.

En conjunto, los resultados del estudio permiten afirmar que la transformación digital constituye un eje estratégico para impulsar la innovación y el fortalecimiento de la administración universitaria en la ULEAM – Manta, ya que favorece la eficiencia operativa, la organización de la

información y el fortalecimiento de los mecanismos de control institucional, lo que contribuye al desarrollo de una administración universitaria más eficiente, transparente y orientada a la innovación.

LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES

Limitaciones

Una de las principales limitaciones se vincula con el alcance temporal de la investigación, debido a que el estudio se desarrolló en un período específico, lo que permitió analizar la situación actual de la transformación digital en los procesos administrativos, pero no evaluar su evolución o impacto a largo plazo dentro de la institución.

Asimismo, el estudio se enfocó principalmente en la percepción del personal administrativo respecto al uso de herramientas digitales y su incidencia en los procesos institucionales. En este sentido, no se incluyó la perspectiva de otros actores de la comunidad universitaria, como docentes o estudiantes, quienes también interactúan con los sistemas administrativos digitalizados.

Finalmente, la investigación se centró en determinadas dimensiones de la transformación digital relacionadas con herramientas tecnológicas, uso de recursos, capacitación, eficiencia de trámites, gestión documental y control administrativo. Sin embargo, otros factores organizacionales, culturales o estratégicos que también influyen en los procesos de transformación digital no fueron analizados en profundidad, lo que abre oportunidades para futuras investigaciones.

Recomendaciones

A partir de los resultados obtenidos, se recomienda que la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí continúe fortaleciendo sus procesos de transformación digital mediante la integración

progresiva de sus sistemas tecnológicos, con el propósito de optimizar la gestión de la información y mejorar la coordinación entre las distintas áreas administrativas.

Asimismo, resulta conveniente promover programas permanentes de capacitación en competencias digitales dirigidos al personal administrativo, con el fin de fortalecer sus habilidades tecnológicas y facilitar la adaptación a los cambios derivados de la digitalización de los procesos institucionales.

También se recomienda impulsar la implementación de plataformas digitales integradas que permitan centralizar la gestión documental y administrativa, favoreciendo el acceso oportuno a la información, la reducción de procesos manuales y el fortalecimiento de la transparencia institucional.

Para futuras investigaciones, se sugiere ampliar el alcance del estudio incorporando la percepción de otros actores de la comunidad universitaria, como docentes y estudiantes, con el objetivo de obtener una visión más integral del impacto de la transformación digital en la gestión universitaria.

Finalmente, se recomienda desarrollar estudios comparativos con otras instituciones de educación superior, que permitan identificar buenas prácticas en procesos de transformación digital y contribuir al fortalecimiento de la gestión administrativa en el ámbito universitario.

BIBLIOGRAFÍA

- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2024). *Transformación digital en América Latina: Avances y desafíos para el desarrollo productivo y social*. Naciones Unidas. Recuperado de: <https://www.cepal.org/es/comunicados/transformacion-digital-real-efectiva-puede-ayudar-america-latina-caribe-superar-trampas>
- OECD/CAF (2024). *Revisión del Gobierno Digital en América Latina y el Caribe: Construyendo Servicios Públicos Inclusivos y Responsivos*, OECD Recuperado de: <https://doi.org/10.1787/7a127615-es>
- Banco Mundial. (2022). *Informe sobre el desarrollo mundial 2022: Financiación para una recuperación equitativa*. Banco Mundial. Recuperado de: <https://www.bancomundial.org/es/publication/wdr2022>
- Ley Orgánica de Educación Superior. (2018). *Ley Orgánica de Educación Superior*. Registro Oficial. Recuperado de: <https://www.ces.gob.ec/documentos/Normativa/LOES.pdf>
- Gobierno Digital Ecuador. (2022). *Estrategia de Gobierno Digital*. Gobierno del Ecuador. Recuperado de: https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2022/12/Anexo-31_politica_para_la_transformacion_digital_del_ecuador_2022-2025-signed-si..._pdf
- García-Morales, V. J., Garrido-Moreno, A., & Martín-Rojas, R. (2021). *La transformación digital en la educación superior tras la COVID-19: Retos emergentes y ventajas competitivas*. Recuperado de: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.616059>
- Kane, G. C., Phillips, A. N., Copulsky, J., & Andrus, G. (2022). *La falacia tecnológica: Cómo las personas son la verdadera clave de la transformación digital (edición actualizada)*.

Recuperado de: <https://centrodeinnovacion.uc.cl/noticias/recomendacion-de-lectura-la-falacia-tecnologica-como-las-personas-son-la-verdadera-clave-para-la-transformacion-digital/>

Verhoef, P. C., Broekhuizen, T., Bart, Y., Bhattacharya, A., Dong, J. Q., Fabian, N., & Haenlein, M. (2021). *Transformación digital: Marco conceptual y agenda de investigación multidisciplinaria*. Recuperado de:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0148296319305478>

Vial, G. (2021). *Comprendiendo la transformación digital: Revisión conceptual y marco teórico*.

Recuperado de: <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=3579946>

Arango, M. D. A., Branch, J. W., Benavides, L. M. C., & Burgos, D. (2018). *Un modelo conceptual de transformación digital. Openenergy y el caso de la Universidad Nacional de Colombia*.

Recuperado de: <https://doi.org/10.14201/eks201819495107>

Foncillas, P. (2020). *El impacto de la transformación digital en las empresas: un estudio de directivos y empleados (Doctoral dissertation, Universidad de Navarra)*. Recuperado de:

<https://hdl.handle.net/10171/60040>

Suárez Elizalde, J. A. (2025). *La transformación digital y su incidencia en los procesos administrativos del Jipijapa*. Recuperado de:

<http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/8075>

Vera González, J. E. (2024). *La gestión documental para garantizar el acceso y recopilación de la información en el departamento administrativo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta 2024*. Recuperado de:

<https://repositorio.ulead.edu.ec/handle/123456789/6702>

Márquez Mora, J. B. (2025). *Transformación digital para una gestión eficiente y sostenible en la Facultad de Administración, Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo: hacia un campus inteligente y conectado*. Recuperado de: <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/17923>

Janet Salmons (2023). *Investigación cuantitativa con diseños no experimentales*. Comunidad de Métodos de Investigación. Recuperado de: <https://researchmethodscommunity.sagepub.com/blog/quantitative-research-with-non-experimental-designs>

Wasti, S. P., et al. (2022). *Investigación de métodos mixtos en ciencias sociales y de la salud*. PMC. Recuperado de: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC9057171/>

Scribbr. (2021). *Investigación correlacional | Cuándo y cómo utilizarla*. Recuperado de: <https://www.scribbr.com/methodology/correlational-research/>

Barroga, E., et al. (2023). *Realización y redacción de investigaciones cuantitativas y cualitativas*. PMC. Recuperado de: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10506897/>

MDPI. (2024). *Un enfoque inductivo a la metodología cuantitativa*. Recuperado de: <https://www.mdpi.com/1911-8074/17/5/207>

Siedlecki, S. L. (2020). *Comprensión de los diseños y métodos de investigación descriptiva*. Recuperado de: https://www.academia.edu/118804844/Understanding_Descriptive_Research_Designs_and_Methods

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta

ENCUESTA

TEMA:

Reciba un cordial saludo; soy Anayeli Cedeño Giler estudiante de la maestría en Administración de Empresas, con Mención en Innovación Empresarial y Emprendimiento de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, y me encuentro desarrollando una investigación que busca “determinar el Impacto de la Transformación Digital en los Procesos Administrativos de la Uleam – Manta. Hemos seleccionado a su persona para que sea parte de la muestra estudiada. Valoraríamos mucho que nos conceda unos minutos para responder a esta encuesta. Si usted desea será totalmente anónima.

Muchas gracias.

Datos generales de registro:

Encuestado:

(Si el encuestado no desea, no figurara su nombre)

Nombre del encuestador:

Fecha:

Marque con una (X), en la escala que corresponda su valoración del Ítems, tomando en cuenta que:

Nunca (equivale a 1)

Raramente (equivale a 2)

Ocasionalmente (equivale a 3)

Frecuentemente (equivale a 4)

Muy frecuentemente (equivale a 5)

#	ITEMS	CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
V.I.	TRANSFORMACIÓN DIGITAL					
DIM	IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS DIGITALES					
1	¿La transformación digital ha contribuido a mejorar el desarrollo de los procesos administrativos en su unidad académica o administrativa?					
2	¿En su área de trabajo se implementan herramientas digitales para apoyar la gestión de los procesos administrativos?					
3	¿En su área de trabajo se utilizan plataformas digitales para realizar y gestionar los procesos administrativos?					
4	¿En la institución se aplican sistemas digitales que permiten automatizar los procedimientos administrativos?					
5						

	¿Los sistemas informáticos institucionales se encuentran integrados para facilitar la gestión documental y el intercambio de información entre áreas?					
DIM	OPTIMIZACIÓN DEL USO DE RECURSOS TECNOLÓGICOS					
6	¿En su área de trabajo se optimiza el uso de los recursos tecnológicos disponibles para el desarrollo de las actividades institucionales?					
7	¿Los equipos tecnológicos utilizados en su área de trabajo se actualizan periódicamente para mejorar el desempeño laboral?					
8	¿El personal aprovecha adecuadamente el software institucional para la gestión de la información administrativa?					
9	¿El mantenimiento y soporte técnico de los sistemas digitales institucionales se realiza de manera eficiente?					
DIM	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN COMPETENCIAS DIGITALES					
10	¿La institución promueve la capacitación del personal administrativo en competencias digitales?					
11	¿El personal administrativo participa en programas de formación orientados al uso de herramientas digitales?					
12	¿El personal demuestra dominio en el uso de herramientas tecnológicas necesarias para el desarrollo de sus funciones?					
13	¿Los conocimientos adquiridos en capacitaciones digitales se aplican en las labores administrativas diarias?					
V.D	PROCESOS ADMINISTRATIVOS					
DIM	EFICIENCIA EN LOS TRÁMITES					
14	¿Los procesos administrativos se desarrollan de manera eficiente en su área de trabajo?					
15	¿Existe una adecuada organización para la atención y gestión de los trámites administrativos?					
16	¿Los trámites administrativos se resuelven en tiempos adecuados dentro de la institución?					
17	¿La digitalización de procesos ha contribuido a reducir errores en la gestión de los trámites administrativos?					
18	¿Los usuarios manifiestan satisfacción con la rapidez en la atención de los trámites administrativos?					
DIM	MEJORA DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL					
19	¿En su área de trabajo se ha fortalecido la gestión documental mediante el uso de herramientas digitales?					
20	¿En su unidad se utilizan plataformas digitales para el archivo y control de documentos administrativos?					
21	¿Los sistemas digitales permiten acceder y dar seguimiento a la información institucional de manera ágil?					
22	¿La digitalización de documentos ha contribuido a reducir el uso de archivos físicos en los procedimientos administrativos?					
DIM	CONTROL DE LA GESTIÓN					
23	¿Los sistemas digitales permiten mejorar el control de la gestión administrativa en la institución?					
24	¿En su área se realiza seguimiento digital a las actividades y resultados administrativos?					

25	¿Las plataformas tecnológicas contribuyen a fortalecer la transparencia en la rendición de cuentas institucional?					
26	¿El uso de herramientas digitales facilita el cumplimiento de metas y objetivos institucionales?					

OPCIONES DE ESCALA NORMATIVA

ACUERDO	VALORACIÓN DE LA ESCALA	FRECUENCIA
➤ Totalmente de acuerdo	5	➤ Muy frecuentemente
➤ De acuerdo	4	➤ Frecuentemente
➤ Indeciso	3	➤ Ocasionalmente
➤ En desacuerdo	2	➤ Raramente
➤ Totalmente en desacuerdo	1	➤ Nunca
IMPORTANCIA	VALORACIÓN DE LA ESCALA	PROBABILIDAD
➤ Muy importante	5	➤ Siempre
➤ Importante	4	➤ Casi siempre
➤ Modernamente importante	3	➤ Ocasionalmente
➤ De poca importancia	2	➤ Casi nunca
➤ Sin importancia	1	➤ Nunca

Anexo 2: Ficha de validación de expertos

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

1. Datos generales del experto

Nombre del experto: _____

Título académico: _____

Área de especialización: _____

Institución: _____

Años de experiencia: _____

Correo electrónico: _____

2. Datos del instrumento

Nombre del instrumento	Encuesta para medir el Impacto de la Transformación Digital en los Procesos Administrativos de la Uleam – Manta
Objetivo del instrumento	Determinar el Impacto de la Transformación Digital en los Procesos Administrativos de la Uleam – Manta
Tipo de instrumento	Cuestionario estructurado
Población objetivo	Personal administrativo de la Uleam – Manta

3. Instrucciones para el evaluador

Estimado experto:

Se solicita su colaboración para evaluar el instrumento marcando con una (X) según su criterio.

Escala:

1 = Deficiente

2 = Regular

3 = Bueno

4 = Muy bueno

4. Matriz de validación

Parámetro	Descripción	1	2	3	4	Observaciones
Pertinencia	Relación con objetivos y variables					
Claridad y redacción	Comprensibilidad y precisión					
Coherencia estructural	Organización lógica del instrumento					
Rigor científico	Base teórica y capacidad de medición					

5. Evaluación global del instrumento

Criterio	Sí	No	Observaciones
El instrumento es adecuado para su aplicación			
Requiere modificaciones			

6. Recomendaciones del experto

7. Dictamen final

Aprobado

Aprobado con observaciones

No aprobado

8. Firma del experto

Nombre	
Firma	
Fecha	