

# UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI



## **Modalidad de Titulación:**

Ensayo o artículo académico

## **Título:**

TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE  
INTERCABLE, PERIODO 2020-2024

## **Autor:**

Valencia Parrales Byron Alexander

**FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y COMERCIO**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

## **TUTOR:**

ING. Carlos Vélez Chávez

**Manta – Manabí – Ecuador**

2026-1

|                                                                                   |                                                                                                   |                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
|                                                                                   | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).</b>                                             | <b>CÓDIGO: PAT-04-F-004</b> |
|  | <b>PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR</b> | <b>REVISIÓN: 1</b>          |
|                                                                                   |                                                                                                   | Página 2 de 25              |

## CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría del estudiante Valencia Parrales Byron Alexander, legalmente matriculado en la carrera de Administración de Empresas, período académico 2025-2026, cumpliendo el total de 288 horas, cuyo tema del proyecto **“TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE INTERCABLE, PERIODO 2020-2024”**.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 15 de julio del 2026.

Lo certifico,



Ing. Carlos Orlando Vélez Chávez  
**Docente Tutor(a)**  
**Área: Carrera Administración de Empresas**

**Nota 1:** Este documento debe ser realizado únicamente por el/la docente tutor/a y será receptado sin enmendaduras y con firma física original. **Nota 2:** Este es un formato que se llenará por cada estudiante (de forma individual) y será otorgado cuando el informe de similitud sea favorable y además las fases de la Unidad de Integración Curricular estén aprobadas.



Certificado de análisis  
Compilatio Magister+ | ULEAM-ECU

artículo científico Byron Valencia

ID : 586992462861714275d48fad3697eede9aeb670f



6%

Textos sospechosos

Nombre del fichero : artículo científico Byron Valencia.txt  
Tamaño del archivo original : 139,4 kB  
Número de palabras : 5301

Depositante : Carlos Vélez Chávez  
Fecha de depósito : 8 de julio de 2026  
Tipo de carga : interface  
fecha de fin de análisis : 8 de julio de 2026

## Resumen (sección 1/2)

Localización de los textos sospechosos en el documento :



Incluido en el porcentaje de textos sospechosos :



Similitudes

3%

Pasajes con similitudes a fuentes encontradas en diferentes colecciones.



Detección de IA

30%

Textos estilísticamente próximos a un texto generado por una IA.

Este índice es un indicador y no una prueba. Comprueba con el autor si domina los conocimientos mencionados en el documento.



Idiomas no reconocidos

3%

Pasajes en los que parte del vocabulario utilizado no forma parte del diccionario de la lengua.

Puede tratarse de un intento del autor de modificar el texto para evitar ser detectado.



No incluido en el porcentaje de textos sospechosos :



Textos entre comillas

6%

Pasajes entre comillas, a menudo indicativos de una cita.

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **BYRON ALEXANDER VALENCIA PARRALES**, con cédula de identidad N°**1317477386**, declaro que el presente trabajo de titulación: “**TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE INTERCABLE, PERIODO 2020-2024**” cumple con los requerimientos que la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí y la Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comercio sugieren, cumpliéndose cada uno de los puntos expuestos y siendo meticuloso con la información presentada. A su vez, declaro que el contenido investigativo percibe el desarrollo y diseño original elaborado por la supervisión del tutor académico de titulación. La argumentación, el sustento de la investigación y los criterios vertidos, son originalidad de la autoría y es responsabilidad de la misma.



---

**Valencia Parrales Byron Alexander**

**C.I.: 1317477386**

**E-mail: [e1317477386@live.uleam.edu.ec](mailto:e1317477386@live.uleam.edu.ec)**

**Celular: 0985377810**

## RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue analizar el impacto de la transformación digital en la gestión administrativa de la empresa Intercable en el cantón Puerto López durante el período 2020- 2024. La problemática abordada surgió de la necesidad de evaluar cómo la incorporación progresiva de tecnologías de la información fluyó en la operatividad, el control interno y la calidad del servicio en el sector de las telecomunicaciones. Metodológicamente, el estudio adoptó un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo- analítico y diseño no experimental de corte transversal. Se aplicó un censo poblacional compuesto por la totalidad del personal administrativo (20 personas), a quienes se les administró un cuestionario estructurado de 15 ítems evaluado mediante escala de Likert de cinco puntos. Los resultados principales evidencian que la adopción tecnológica generó un impacto favorable en la eficiencia operativa (60%), la fluidez de la comunicación interdepartamental (65%) y el control de inventarios (75%). No obstante, se identificaron brechas significativas en la disminución de errores humanos (70% de percepción desfavorable) y en el nivel de preparación o capacitación tecnológica percibido por los colaboradores (45% desfavorable). Se concluye que la empresa Intercable ha avanzado sustancialmente en la modernización de sus procesos, situando su transformación digital en una fase de consolidación. Sin embargo, para maximizar el desempeño organizacional resulta indispensable fortalecer los programas continuos de capacitación, optimizar la seguridad de la información y formalizar la estandarización de los procedimientos administrativos digitalizados.

**PALABRAS CLAVE:** Transformación digital, gestión administrativa, eficiencia operativa, tecnologías de información, capacitación laboral, competitividad.

## ABSTRACT

The objective of this research was to analyze the impact of digital transformation on the administrative management of Intercable in the Puerto Lopez branch during the 2020-2024 period. The main problem addressed stemmed from the need to evaluate how the progressive adoption of information technologies influenced operations, internal control, and service quality in the telecommunications sector. Methodologically, the study adopted a quantitative approach with a descriptive- analytical scope and a non-experimental cross-sectional design. A population census was conducted, including all administrative staff (20 employees), who completed a structured 15-item questionnaire evaluated using a five-point Likert scale. The main results demonstrate that technological adoption had a favorable impact on operational efficiency (60%), interdepartmental communication flow (65%), and inventory management (75%). However, significant gaps were identified in human error reduction (70% unfavorable perception) and in the level of technological readiness or training perceived by employees (45% unfavorable). It is concluded that Intercable has made substantial progress in modernizing its processes, placing its digital transformation in a consolidation phase. Nevertheless, to maximize organizational performance, it is essential to strengthen continuous training programs, optimize information security, and formalize the standardization of digital administrative procedures.

**KEYWORDS:** Digital transformation, administrative management, operational efficiency, information technologies, employee training, competitiveness.

## INTRODUCCIÓN

En un entorno global caracterizado por la acelerada digitalización de los procesos empresariales y la creciente dependencia de las tecnologías de información y comunicación (TIC), las organizaciones se han visto obligadas a replantear sus modelos de gestión, operación y servicio. La transformación digital, es entendida como la integración profunda de tecnologías digitales que reconfiguran la forma en que las organizaciones generan valor (Maldonado-Nova, 2022). Este fenómeno se ha consolidado como un factor determinante para la competitividad en el sector de las telecomunicaciones, donde la rapidez, la confiabilidad y la capacidad de innovación definen la experiencia de usuario.

En este sentido, Durán Mero (2025) señala que la adopción tecnológica en las empresas ecuatorianas presenta un desarrollo desigual, donde factores como la escasa participación digital y las barreras de infraestructura representan los principales desafíos a superar en entorno locales y periféricos.

A través de la transformación digital se obtienen ventajas diferenciadoras a nivel operativo dado que las organizaciones digitalmente maduras presentan mayores niveles de adaptabilidad, eficiencia y satisfacción del cliente (Castro & Cortes, 2022). Asimismo, Townsend y Figueroa (2022), sostienen que la digitalización introduce nuevas formas de valor al permitir el desarrollo de servicios inteligentes y automatizados. En el ámbito de las telecomunicaciones, la innovación continua resulta indispensable para sostener ventajas competitivas frente a las exigencias del mercado.

En el contexto internacional, la automatización de procesos, la gestión analítica de datos y la migración a plataformas en la nube fortalecen la capacidad de repuesta empresarial y optimizan la toma de decisiones (Torrez, 2023). Por su parte, López (2022) señala que las organizaciones que invierten en transformación digital incrementan su productividad y optimizan sus costos operativos. En el ámbito nacional, las empresas ecuatorianas de servicios han vinculado la digitalización con la optimización de los tiempos de repuesta y el fortalecimiento institucional (Reyes, 2022).

En el contexto nacional, Véliz Intriago (2023) señala que la coyuntura del COVID-19 impulsó una aceleración sin precedentes en la adopción de canales digitales en Ecuador, obligando a las empresas de servicios a fortalecer su infraestructura tecnológica y promover plataformas seguras para responder al comportamiento del usuario. No obstante, en empresas prestadoras de servicio de telecomunicaciones, la adopción tecnológica suele enfrentar desafíos relacionados con la resistencia al cambio, la insuficiencia en programas de capacitación y la necesidad de consolidar indicadores de impacto. En el caso particular de la empresa Intercable en el cantón Puerto López, la incorporación de herramientas digitales para la atención al cliente, facturación y control operativo se desarrolló de manera progresiva durante el período 2020- 2024.

Pese a los avances de la transformación digital en las empresas, aún existen brechas significativas en la integración adecuada de estos sistemas con los mecanismos de control interno y de gestión. En el sector de las telecomunicaciones, la llegada de la pandemia de COVID-19 aceleró drásticamente la demanda de conectividad a causa del teletrabajo, la educación virtual y el consumo masivo de servicios digitales. Este escenario exigió una repuesta inmediata en la infraestructura tecnológica y evidenció la necesidad de consolidar procesos administrativos estandarizados para garantizar la calidad y eficiencia del servicio.

En este contexto, la empresa Intercable, ubicada en Puerto López, ha implementado herramientas digitales de manera progresiva. Sin embargo, dicha adopción no se ha articulado de forma homogénea en la totalidad de sus procesos administrativos. Persisten limitaciones vinculadas a la resistencia al cambio, la insuficiente capacitación digital, la adaptación parcial de la cultura organizacional y la ausencia de indicadores clave para medir el estado real de la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

Por ello, la presente investigación tiene como propósito analizar la gestión administrativa y el desarrollo de la transformación digital en Intercable durante el período 2020-2024. Este intervalo de cinco años estuvo marcado por exigencias tecnológicas que motivaron a la empresa a migrar hacia sistemas de gestión más automatizados, modernizar su plataforma tecnológica y diversificar sus canales digitales de atención.

No obstante, existe una limitada evidencia documental que describa de manera integral cómo se han articulado estas iniciativas en la estructura organizativa de la empresa. En consecuencia, resulta relevante examinar la situación actual de sus procesos internos, la capacidad de adaptación de su personal y la atención al cliente dentro del período delimitado.

Para cubrir este vacío, el estudio adopta un enfoque cuantitativo descriptivo que permite caracterizar el estado de las variables e identificar los aspectos fundamentales de la digitalización en la empresa. De este modo, la investigación constituye un aporte práctico para el fortalecimiento administrativo de las empresas del sector de telecomunicaciones.

## **METODOLOGÍA**

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo, orientado a examinar y caracterizar las particularidades de la transformación digital en la gestión administrativa de la empresa Intercable. Este tipo de diseño permite analizar de manera rigurosa datos numéricos, porcentajes y distribuciones de frecuencia que respaldan una interpretación objetiva y fundamentada para la toma de decisiones.

El diseño de la investigación fue no experimental y transversal. No experimental debido a que las variables no fueron manipuladas deliberadamente, observándose los fenómenos en su entorno natural, y

transversal puesto que la recolección de información se llevó a cabo en un único momento temporal durante el periodo de estudio.

La población objetivo estuvo constituida por la totalidad del personal administrativo de la empresa Intercable en el cantón Puerto López, desempeñando funciones en las áreas de atención al cliente, facturación, gestión operativa y soporte técnico, sumando un total de 20 trabajadores. Al tratarse de un universo delimitado y de fácil acceso, se empleó un censo poblacional (muestra no probabilística por conveniencia del 100% de la población), lo que garantizó la representatividad y completitud de los datos recopilados sin necesidad de estimaciones muestrales.

Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta estructurada. El instrumento aplicado consistió en un cuestionario adaptado de los ítems desarrollados por Hidalgo (2024), estructurado en 15 reactivos bajo una escala de Likert de cinco opciones de respuesta (1: totalmente en desacuerdo a 5: muy de acuerdo). Para garantizar su aplicabilidad al contexto específico de las telecomunicaciones, el instrumento fue validado mediante juicio de expertos por docentes de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM), quienes evaluaron la suficiencia, claridad y pertinencia de los ítems.

El procesamiento de los datos se realizó mediante análisis estadístico descriptivo, utilizando tablas de frecuencia y porcentajes. Este procedimiento permitió sistematizar la información recopilada, proporcionando evidencia empírica sobre la situación actual del grado de automatización, la percepción del uso de herramientas tecnológicas y la caracterización del desempeño en la gestión administrativa del personal de Intercable.

## RESULTADOS

Al aplicar el instrumento de recolección de datos al personal administrativo del Intercable, se obtuvieron los siguientes resultados.

**Tabla 1:** ¿Considera que la implementación de tecnologías digitales ha mejorado la eficiencia operativa en la empresa?

| Respuesta                | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------------------|------------|-------------|
| Totalmente en desacuerdo | 5          | 25%         |
| En desacuerdo            | 1          | 5%          |
| Neutral                  | 2          | 10%         |
| De acuerdo               | 7          | 35%         |
| Totalmente de acuerdo    | 5          | 25%         |
| <b>Total</b>             | <b>20</b>  | <b>100%</b> |

Como se observa los resultados en la tabla 1, la percepción sobre la mejora de la eficiencia operativa derivada de la implementación de tecnologías digitales en Intercable durante el período 2020–2024 es



predominantemente positiva. Se evidencian que el 60 % de los participantes mantiene una percepción favorable respecto a los beneficios de las herramientas digitales en los procesos operativos, distribuido entre un 35 % que manifestó estar de acuerdo y un 25 % que indicó estar totalmente de acuerdo. Estos datos reflejan que la mayoría del personal reconoce aportes positivos derivados de su implementación. En contraste, el 30 % de los encuestados expresó una opinión desfavorable, representada por un 25 % que señaló estar totalmente en desacuerdo y un 5 % en desacuerdo, lo que podría estar relacionado con dificultades en la adopción de las tecnologías, un uso limitado de las mismas, insuficiente capacitación o resistencia al cambio.

**Tabla 2:** ¿Considera que la adopción de herramientas digitales ha reducido los tiempos de espera y la burocracia en los procesos?

| <b>Respuesta</b>         | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 4                 | 20%               |
| En desacuerdo            | 2                 | 10%               |
| Neutral                  | 3                 | 15%               |
| De acuerdo               | 6                 | 30%               |
| Totalmente de acuerdo    | 5                 | 25%               |
| <b>Total</b>             | <b>20</b>         | <b>100%</b>       |

Tras la ejecución de la encuesta se evidencio que en la tabla 2, La adopción de herramientas digitales en Intercable ha contribuido de manera relevante a la reducción de los tiempos de espera y la burocracia en los procesos, ya que el 55 % de los encuestados se manifiestan de acuerdo compuesto del 30% o totalmente de acuerdo con un 25%, lo que evidencia una percepción favorable respecto a la agilización de las actividades operativas y administrativas. Sin embargo, un 30% expresa una valoración negativa, representada por quienes están totalmente en desacuerdo con un 20% y en desacuerdo con un 10%, lo cual indica que aún existen procesos que no han sido optimizados o que presentan dificultades en su digitalización. El 15% que se mantiene en una posición neutral sugiere una percepción intermedia, posiblemente asociada a experiencias limitadas o a resultados poco visibles.

**Tabla 3:** ¿Considera que la transformación digital ha facilitado la comunicación entre los varios departamentos de la empresa?

| <b>Respuesta</b>      | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-----------------------|-------------------|-------------------|
| desacuerdo            | 5                 | 25%               |
| En desacuerdo         | 1                 | 5%                |
| Neutral               | 1                 | 5%                |
| De acuerdo            | 7                 | 35%               |
| Totalmente de acuerdo | 6                 | 30%               |
| <b>Total</b>          | <b>20</b>         | <b>100%</b>       |

Como se observa en la Tabla 3 se evidencia que la transformación digital ha tenido un impacto mayoritariamente positivo en la comunicación interna entre los distintos departamentos de Intercable, dado que el 65 % de los encuestados manifiesta estar de acuerdo (35%) o totalmente de acuerdo (30%), lo que indica una mejora en la fluidez, coordinación y acceso a la información institucional. Por otro lado, el 30 % de los encuestados manifestó una valoración desfavorable, distribuida entre un 25 % que indicó estar totalmente en desacuerdo y un 5 % que expresó estar en desacuerdo. Estos resultados permiten inferir que aún existen deficiencias en la incorporación de los canales digitales o dificultades relacionadas con el uso eficiente de las plataformas de comunicación implementadas por la organización. Asimismo, el 5 % de los participantes adoptó una posición neutral, lo que podría asociarse con una experiencia limitada, poco frecuente o insuficiente para emitir una valoración concluyente sobre el funcionamiento de dichas herramientas.

**Tabla 4:** ¿Considera que la implementación de tecnologías digitales ha contribuido a incrementar la satisfacción de los clientes de la empresa?

| <b>Respuesta</b>         | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 4                 | 20%               |
| En desacuerdo            | 1                 | 5%                |
| Neutral                  | 3                 | 15%               |
| De acuerdo               | 4                 | 20%               |
| Totalmente de acuerdo    | 8                 | 40%               |
| <b>Total</b>             | <b>20</b>         | <b>100%</b>       |

Como se analizó en la tabla 4, la implementación de tecnología digital en Intercable ha tenido un impacto significativo en el aumento de la satisfacción de los clientes, ya que el 60% de los encuestados se ubica entre de acuerdo (20%) y totalmente de acuerdo (40%), lo que refleja una percepción positiva respecto a la mejora en la calidad del servicio, la rapidez de atención y la experiencia del cliente. En contraste, el 25 % de los encuestados expresó una percepción desfavorable, conformada por un 20 % que indicó estar totalmente en desacuerdo y un 5 % que manifestó estar en desacuerdo. Estos resultados permiten inferir que una parte de los participantes no ha experimentado de manera evidente los beneficios derivados de la implementación de tecnologías digitales en la empresa. Por otra parte, el 15 % mantuvo una postura neutral, lo que podría estar asociado con una experiencia limitada en el uso de los servicios digitales o con una percepción aún indefinida respecto a su incidencia en la satisfacción del cliente.

**Tabla 5:** ¿Considera que la transformación digital ha mejorado la precisión de la gestión de inventarios y seguimiento de productos?

| <b>Respuesta</b>         | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 1                 | 5%                |
| En desacuerdo            | 2                 | 10%               |
| Neutral                  | 2                 | 10%               |
| De acuerdo               | 11                | 55%               |
| Totalmente de acuerdo    | 4                 | 20%               |
| <b>Total</b>             | <b>20</b>         | <b>100%</b>       |

Como se observa en los resultados de la Tabla 5, la mayoría del personal percibe una mejora significativa en la precisión de la gestión de inventarios y el seguimiento de los bienes técnicos y operativos como resultado de la transformación digital implementada en Intercable., dado que tres cuartas partes de los encuestados (75%) se inclinan por las opciones de acuerdo y totalmente de acuerdo, lo que refleja una mayor confiabilidad en los registros, control de existencias y trazabilidad de los productos. No obstante, la presencia de un 15% de respuestas negativas y un 10% de posturas neutrales pone de manifiesto que aún existen inconsistencias en la adopción o funcionamiento de las herramientas digitales, lo cual sugiere la necesidad de reforzar los procesos de capacitación, estandarización y seguimiento, a fin de consolidar los beneficios de la digitalización y garantizar una gestión de inventarios más precisa y eficiente en toda la empresa, es decir los bienes técnicos y operativos necesarios para la prestación del servicio

**Tabla 6:** ¿Cree que la empresa ha mejorado su competitividad en el mercado gracias a la digitalización de procesos?

| <b>Respuesta</b>         | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 4                 | 20%               |
| En desacuerdo            | 1                 | 5%                |
| Neutral                  | 3                 | 15%               |
| De acuerdo               | 3                 | 15%               |
| Totalmente de acuerdo    | 9                 | 45%               |
| <b>Total</b>             | <b>20</b>         | <b>100%</b>       |

Según los resultados de la Tabla 6, la digitalización de los procesos ha contribuido a fortalecer la competitividad de Intercable, ya que el 60 % de los encuestados manifestó una opinión favorable, distribuida entre un 15 % que estuvo de acuerdo y un 45 % que estuvo totalmente de acuerdo. Esto refleja que la mayoría considera que la empresa ha mejorado su capacidad para adaptarse a las exigencias del mercado y optimizar sus servicios. Por otro lado, el 25 % expresó una percepción desfavorable, lo que indica que aún existen opiniones que cuestionan el impacto de la digitalización en la competitividad de la empresa o consideran que todavía hay aspectos por mejorar. totalmente en desacuerdo (20%) y en desacuerdo (5%), lo que sugiere que los beneficios de la digitalización no han sido percibidos de manera uniforme en todas las áreas. El 15% que adopta una posición neutral indica una apreciación intermedia o poco definida.

**Tabla 7:** ¿Está satisfecho con las capacitaciones y recursos ofrecidos para adaptarse a las nuevas tecnologías implementadas?

| <b>Respuesta</b>         | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 5                 | 25%               |
| En desacuerdo            | 0                 | 0%                |
| Neutral                  | 0                 | 0%                |
| De acuerdo               | 11                | 55%               |
| Totalmente de acuerdo    | 4                 | 20%               |
| <b>Total</b>             | <b>20</b>         | <b>100%</b>       |

Como se observa en la tabla 7 se refleja que, existe un nivel favorable de satisfacción respecto a las capacitaciones y recursos proporcionados por Intercable para la adaptación a las nuevas tecnologías, ya

que el 75% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo (55%) o totalmente de acuerdo (20%), lo que evidencia esfuerzos institucionales orientados al fortalecimiento de competencias digitales del personal. No obstante, el 25% que se encuentra totalmente en desacuerdo pone de manifiesto la existencia de un grupo significativo de colaboradores que no se siente adecuadamente preparado o respaldado durante el proceso de cambio tecnológico. La ausencia de respuestas neutrales o en desacuerdo sugiere una percepción polarizada, lo cual indica que, si bien las acciones de capacitación han sido efectivas para la mayoría, resulta necesario mejorar la cobertura, pertinencia y profundidad de los programas formativos para garantizar una adaptación más equitativa y sostenible a la transformación digital.

**Tabla 8:** ¿Piensa que la digitalización ha reducido los errores humanos en los procesos operativos de la empresa?

| <b>Respuesta</b>         | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 5                 | 25%               |
| En desacuerdo            | 9                 | 45%               |
| Neutral                  | 0                 | 0%                |
| De acuerdo               | 3                 | 15%               |
| Totalmente de acuerdo    | 3                 | 15%               |
| <b>Total</b>             | <b>20</b>         | <b>100%</b>       |

Como se visualiza en la tabla 8, la mayoría de los encuestados percibe que la digitalización no ha logrado reducir de manera significativa los errores humanos en los procesos operativos de Intercable, ya que el 70 % se ubica entre “totalmente en desacuerdo” (25 %) y “en desacuerdo” (45 %), lo que sugiere que persisten fallas asociadas al uso de los sistemas digitales, posibles deficiencias en la capacitación o una integración incompleta de la tecnología en las actividades diarias. Por otra parte, solo el 30 % de los encuestados manifestó una percepción favorable, distribuida entre un 15 % que estuvo de acuerdo y un 15 % que estuvo totalmente de acuerdo, lo que evidencia que la reducción de errores aún no es un beneficio ampliamente percibido por el personal. Asimismo, la ausencia de respuestas neutrales indica que los participantes mantienen una postura definida sobre este aspecto, lo que sugiere la necesidad de fortalecer los procesos, ampliar la automatización y promover una mayor capacitación para reducir los errores humanos.

**Tabla 9:** ¿Considera que la transformación digital ha mejorado la seguridad en la gestión de datos y la información de la empresa?

| <b>Respuesta</b>         | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 4                 | 20%               |
| En desacuerdo            | 5                 | 25%               |
| Neutral                  | 1                 | 5%                |
| De acuerdo               | 3                 | 15%               |
| Totalmente de acuerdo    | 7                 | 35%               |
| <b>Total</b>             | <b>20</b>         | <b>100%</b>       |

Se puede analizar que en la tabla 9, muestra una percepción dividida respecto al impacto de la transformación digital en la seguridad de la gestión de datos y la información en Intercable, ya que el 50 % de los encuestados manifiesta una valoración positiva al ubicarse en las opciones “de acuerdo” (15 %) y “totalmente de acuerdo” (35 %), lo que indica que una parte importante del personal reconoce mejoras en los mecanismos de protección, control y manejo de la información. En contraste, el 45 % de los encuestados manifestó una percepción desfavorable, distribuida entre un 20 % que estuvo totalmente en desacuerdo y un 25 % que estuvo en desacuerdo. Estos resultados sugieren que aún existen preocupaciones relacionadas con la seguridad de la información, los accesos no autorizados o la efectividad de las medidas de protección implementadas. Por su parte, el 5 % adoptó una posición neutral, lo que podría asociarse con una experiencia limitada o una valoración poco definida sobre los sistemas de gestión de datos.

**Tabla 10** ¿En qué medida considera que la implementación de nuevas tecnologías ha contribuido a mejorar la transparencia en los procesos de la empresa?

| <b>Respuesta</b>         | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 5                 | 25%               |
| En desacuerdo            | 4                 | 20%               |
| Neutral                  | 3                 | 15%               |
| De acuerdo               | 2                 | 10%               |
| Totalmente de acuerdo    | 6                 | 30%               |
| <b>Total</b>             | <b>20</b>         | <b>100%</b>       |

Tras la ejecución de la encuesta, en la tabla 10 se evidencia que la percepción sobre la mejora de la transparencia en los procesos a partir de la implementación de nuevas tecnologías en Intercable es heterogénea, ya que el 40 % de los encuestados manifiesta una valoración positiva al ubicarse en “de acuerdo” (10 %) y “totalmente de acuerdo” (30 %), lo que indica que una parte del personal reconoce avances en el acceso a la información, trazabilidad y claridad de los procesos. Por otra parte, el 45 % de los encuestados manifestó una percepción desfavorable, compuesto por un 25 % que indicó estar totalmente en desacuerdo y un 20 % que señaló estar en desacuerdo. Esto evidencia que los efectos de la digitalización sobre la transparencia de los procesos aún no son percibidos de manera uniforme en todas las áreas de la empresa. Asimismo, el 15 % que adoptó una postura neutral podría relacionarse con un nivel limitado de conocimiento o con resultados que todavía no son claramente identificables.

**Tabla 11:** ¿Considera que los empleados se encuentran suficientemente involucrados y comprometidos con el proceso de transformación digital de la empresa?

| <b>Respuesta</b>         | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 4                 | 20%               |
| En desacuerdo            | 3                 | 15%               |
| Neutral                  | 2                 | 10%               |
| De acuerdo               | 5                 | 25%               |
| Totalmente de acuerdo    | 6                 | 30%               |
| <b>Total</b>             | <b>20</b>         | <b>100%</b>       |

En la Tabla 11 se evidencia que existe una percepción mayoritariamente favorable respecto al nivel de involucramiento y compromiso de los empleados con el proceso de transformación digital en Intercable, ya que el 55 % de los encuestados se ubica en las opciones “de acuerdo” (25 %) y “totalmente de acuerdo” (30 %), lo que refleja una disposición positiva del talento humano hacia la adopción de nuevas tecnologías. En contraste, el 35 % de los participantes presentó una percepción desfavorable, distribuida entre un 20 % que manifestó estar totalmente en desacuerdo y un 15 % que indicó estar en desacuerdo. Estos resultados sugieren que todavía existen factores que limitan la participación del personal, como resistencia al cambio, falta de motivación o una comunicación interna insuficiente sobre los beneficios de la transformación digital. Por su parte, el 10 % que adoptó una posición neutral refleja un nivel de involucramiento parcial o un compromiso que aún requiere fortalecimiento.

**Tabla 12:** ¿Considera que la digitalización de los procesos ha contribuido al incremento de la productividad en su área de trabajo?

| <b>Respuesta</b>         | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 4                 | 20%               |
| En desacuerdo            | 4                 | 20%               |
| Neutral                  | 2                 | 10%               |
| De acuerdo               | 2                 | 10%               |
| Totalmente de acuerdo    | 8                 | 40%               |
| <b>Total</b>             | <b>20</b>         | <b>100%</b>       |

En la tabla 12 se observa que la digitalización de procesos ha tenido un impacto relevante en el incremento de la productividad de las áreas de trabajo en Intercable, ya que el 50 % de los encuestados manifiesta una percepción positiva al ubicarse en “de acuerdo” (10 %) y “totalmente de acuerdo” (40 %), lo que evidencia mejoras en el desempeño, optimización del tiempo y eficiencia en las tareas diarias. Por otra parte, el 40 % de los encuestados manifestó una percepción desfavorable, distribuida entre un

20 % que señaló estar totalmente en desacuerdo y otro 20 % que indicó estar en desacuerdo. Estos resultados evidencian que los efectos positivos de la digitalización en la productividad aún no son percibidos de manera homogénea en todas las áreas, posiblemente debido a dificultades en la adaptación o uso de las herramientas tecnológicas. Asimismo, el 10 % que adoptó una postura neutral refleja una valoración intermedia o una percepción aún no definida sobre sus resultados.

**Tabla 13:** ¿Considera que la empresa ha logrado adaptarse rápidamente a los cambios tecnológicos en comparación con otras empresas del sector?

| <b>Respuesta</b>         | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 5                 | 25%               |
| En desacuerdo            | 3                 | 15%               |
| Neutral                  | 2                 | 10%               |
| De acuerdo               | 4                 | 20%               |
| Totalmente de acuerdo    | 6                 | 30%               |
| <b>Total</b>             | <b>20</b>         | <b>100%</b>       |

Desde una perspectiva analítica alternativa, los resultados de la Tabla 13 muestran una distribución de opiniones relativamente equilibrada que refleja un proceso de adaptación tecnológica aún en consolidación dentro de Intercable. Si bien la mitad de los encuestados (50%) considera que la empresa se ha adaptado de manera rápida a los cambios tecnológicos frente a otras organizaciones del sector, existe un porcentaje significativo (40%) que percibe lo contrario, lo cual pone en evidencia brechas entre las expectativas del personal y los resultados alcanzados. Esta diferencia de percepciones puede estar asociada a una adopción desigual de las tecnologías entre áreas, distintos niveles de exposición a los cambios o a comparaciones con empresas más avanzadas digitalmente.

**Tabla 14:** ¿La digitalización ha mejorado la toma de decisiones dentro de la empresa?

| <b>Respuesta</b>         | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 4                 | 20%               |
| En desacuerdo            | 4                 | 20%               |
| Neutral                  | 2                 | 10%               |
| De acuerdo               | 4                 | 20%               |
| Totalmente de acuerdo    | 6                 | 30%               |
| <b>Total</b>             | <b>20</b>         | <b>100%</b>       |



Se evidencia en la tabla 14, la digitalización ha contribuido de manera moderada a la mejora de la toma de decisiones dentro de Intercable, ya que el 50% de los encuestados manifiesta una percepción positiva al ubicarse en de acuerdo (20%) y totalmente de acuerdo (30%), lo que sugiere un mayor acceso a información oportuna, datos más precisos y soporte tecnológico para el análisis. No obstante, un 40% expresa una valoración negativa al situarse en totalmente en desacuerdo (20%) y en desacuerdo (20%), lo cual indica que en algunas áreas la información generada por los sistemas digitales no está siendo plenamente aprovechada o integrada en los procesos decisionales. El 10% que se mantiene neutral refleja una percepción intermedia o limitada experiencia con estas herramientas.

**Tabla 15:** ¿Se considera usted preparado para utilizar las nuevas tecnologías implementadas en la empresa?

| <b>Respuesta</b>         | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 4                 | 20%               |
| En desacuerdo            | 5                 | 25%               |
| Neutral                  | 1                 | 5%                |
| De acuerdo               | 3                 | 15%               |
| Totalmente de acuerdo    | 7                 | 35%               |
| <b>Total</b>             | <b>20</b>         | <b>100%</b>       |

Desde un enfoque analítico complementario, los resultados presentados en la Tabla 15 evidencian que el proceso de transformación digital implementado en Intercable ha contribuido al fortalecimiento de las competencias tecnológicas del personal; sin embargo, este avance no se ha manifestado de manera homogénea entre todos los colaboradores. Si bien el 50 % de los encuestados considera que posee la preparación necesaria para el uso de las nuevas tecnologías, existe un grupo importante que aún presenta dificultades o falta de confianza en su manejo. Esta situación puede afectar la eficiencia de los procesos y limitar el aprovechamiento adecuado de las herramientas digitales implementadas. En este sentido, la preparación tecnológica no depende únicamente de contar con los recursos disponibles, sino también del fortalecimiento de la capacitación, el soporte técnico permanente y una adecuada gestión del cambio dentro de la organización.

## **DISCUSION**

Los resultados obtenidos en la presente investigación sobre la transformación digital en la gestión administrativa de Intercable durante el período 2020–2024 evidencian que la implementación de tecnologías digitales ha generado un impacto mayoritariamente favorable en la estructura organizativa, aunque con matices y diferencias entre las distintas áreas y procesos. En términos de eficiencia operativa, optimización de tiempo, mejora de la comunicación interna, gestión de inventarios, competitividad y percepción de la satisfacción del cliente, la mayoría de los encuestados manifestó valoraciones positivas.

Estos hallazgos coinciden con lo señalado por Vargas (2025), quién destaca que la digitalización contribuye a estandarizar procesos, potenciar la experiencia del usuario y fortalecer la posición competitiva de las organizaciones, reflejando avances relevantes en la modernización tecnológica de Intercable. Los resultados también concuerdan con lo planteado con Cadena Flores et al. (2025), quienes destacan que la articulación entre digitalización y automatización no solo genera nuevas formas de trabajo, sino que permite elevar el valor institucional al optimizar la calidad de la entrega de bienes y servicios.

No obstante, los datos recopilados también ponen de manifiesto importantes desafíos internos durante el proceso de adaptación tecnológica. Aspectos como la disminución de errores operativos, la transparencia en los procesos, la seguridad de la información y el nivel de preparación inicial del personal registraron valoraciones divididas o respuestas neutrales. Esta situación concuerda con lo expuesto por Bote (2025), quién señala que la adopción de herramientas tecnológicas no genera mejoras automáticas por sí sola, sino que requiere una gestión estratégica del cambio, programas de capacitación permanente y una articulación efectiva entre la infraestructura digital y el talento humano.

De igual manera, la percepción sobre los niveles de compromiso, motivación y capacidad de adaptación del personal ante las nuevas herramientas arrojó resultados moderados, lo que sugiere la presencia de cierta resistencia al cambio en determinados grupos de trabajo. Este comportamiento coincide con lo identificado por Diaz (2024), donde se enfatiza que la cultura organizacional y el liderazgo desempeñan un rol clave para facilitar la transición digital. En consecuencia, estos hallazgos fundamentan la necesidad de que Intercable fortalezca sus estrategias de comunicación interna, promueva la formación continua y desarrolle un liderazgo orientado a consolidar una cultura organizacional participativa e innovadora.

## CONCLUSION

El diagnóstico realizado sobre la gestión administrativa de Intercable durante el período 2020-2024 demostró que la incorporación de herramientas tecnológicas presentó una valoración mayoritariamente favorable por parte del personal, destacando avances visibles en la organización de las actividades, la optimización de los tiempos de respuesta y la percepción del servicio al cliente.

Asimismo, la investigación determinó que la adopción tecnológica no se manifestó de forma homogénea en la totalidad de la estructura organizativa. Mientras que las áreas operativas y de atención al cliente mostraron una percepción positiva sobre la agilización de procesos, en el ámbito administrativo interno persistieron desacuerdos y valoraciones neutrales en torno a la reducción efectiva de errores operativos, la transparencia de los procesos y la percepción sobre la seguridad de la información.

Por otra parte, los hallazgos evidenciaron que la cultura organizacional y la preparación del talento humano representaron las principales condicionantes durante el período analizado. Los datos reflejaron niveles moderados de motivación, compromiso y adaptabilidad frente a los sistemas digitales, constatándose la presencia de brechas en las competencias digitales de los colaboradores y resistencia al cambio en determinados departamentos.

En conclusión, el estudio caracterizó el proceso de transformación digital de Intercable (2020-2024) como un proceso de etapa de transición y desarrollo progresivo. Si bien se constató la modernización de la plataforma tecnológica y de los canales de atención, los resultados confirmaron que la falta de articulación entre la infraestructura digital y la preparación del personal limitó la estandarización plena de la gestión administrativa en el período estudiado.

## REFERENCIAS

- Aramayo Diaz, M. W. (2024). Gestión de cambio organizacional por procesos de innovación tecnológica: Un estudio bibliométrico. *Revista Mundo Financiero*. Obtenido de <https://mundofinanciero.indecasr.org/revista/index.php/munfin/article/view/119>
- Boté Vericad, J. J. (2025). INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN. *Paginas a&b*. Obtenido de <https://ojs.letras.up.pt/index.php/paginasaeb/article/view/15293>
- Cadena Flores, C. A., Gallo Colcha, D. M., Morán Zambrano, I. A., Moreno Alvarado, G., & Vega Abarca, R. (2025). Transformación digital. Análisis de la digitalización y automatización de los procesos empresariales. 4(4), 277-297. doi:<https://doi.org/10.70577/ASCE/277.297/2025>
- Castro, & Cortes. (2022). Acción digital en las empresas: Un enfoque desde la administración de la teoría a la práctica. *Ecoe Ediciones*.
- Durán Mero, R. A. (2025). Transformación digital en las pymes ecuatorianas: desafíos y oportunidades. *Eucken Ocampo S.A.S*, 1(1). Obtenido de <https://revistaeucken.com/indes/index.php/home/article/view/transformacion-digitalpymes>
- Hidalgo. (2024). Impacto de la transformacion digital en una empresa familiar de transporte y logistica en el Ecuador. *MUST UNIVERSITY*. Obtenido de <https://repositorio.uees.edu.ec:8443/server/api/core/bitstreams/20fbe8a8-9b01-440c84331227b39b9390/content>
- Lopez, D. (2022). Transformación digital del contador público en Venezuela. *Actualidad Contable FACES*. doi:<https://doi.org/10.53766/ACCON/2022.01.45.02>
- Maldonado-Nova, V. (2022). El Rol del Talento Humano en la Transformación Digital de las Empresas Ecuatorianas. *Revista Científica Zambos*. doi:<https://doi.org/10.69484/rcz/v1/n2/26>
- Reyes, M. C. (2022). Política Nacional de Transformación Digital: Aspectos centrales para la equidad digital. *IUS ET VERITAS*. doi:<https://doi.org/10.18800/iusetveritas.202202.003>
- Rojas, V. (2025). Mejora de la eficiencia operativa y satisfacción del cliente: Plan de gestión de calidad en la empresa LAP Especialistas. *Universidad Ean*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10882/14606>
- Torrez, J. M. (2023). La transformación digital: estrategia generadora de cambios en las organizaciones. *Revista Estrategia Organizacional*. doi:<https://doi.org/10.22490/25392786.6791>
- Townsend, & Figueroa. (2022). Los modelos de transformación digital en la gestión de las empresas comerciales. *Cooperativismo y Desarrollo*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2310-340X2022000200407&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2310-340X2022000200407&script=sci_arttext)
- Véliz Intriago, A. K. (2023). Hacia el futuro digital: E-commerce y transformación en el contexto Ecuatoriano. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 7(6). doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i6.9375](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.9375)

## ANEXOS

### INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

#### ENCUESTA

##### Estimado/a

La presente encuesta forma parte de una investigación académica titulada “transformación digital en la gestión administrativa de Intercable, cuyo objetivo es analizar el impacto de la transformación digital en la empresa Intercable durante el periodo 2020-2024, un lapso marcado por profundos cambios globales, impulsando e identificando una transición acelerada hacia modelos digitales Su participación es importante y toda la información proporcionada será tratada con estricta confidencialidad y utilizada exclusivamente con fines académicos. El tipo de repuesta está bajo el diseño de escala de Likert donde 1 es totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo. Le agradecemos de antemano por su tiempo y colaboración.

1. ¿Considera que la implementación de tecnologías digitales ha mejorado la eficiencia operativa en la empresa?
2. ¿Considera que la adopción de herramientas digitales ha reducido los tiempos de espera y la burocracia en los procesos?
3. ¿Considera que la transformación digital ha facilitado la comunicación entre los varios departamentos de la empresa?
4. ¿Considera que la implementación de tecnologías digitales ha contribuido a incrementar la satisfacción de los clientes de la empresa?
5. ¿Considera que la transformación digital ha mejorado la precisión de la gestión de inventarios y seguimiento de productos?
6. ¿Cree que la empresa ha mejorado su competitividad en el mercado gracias a la digitalización de procesos?
7. ¿Está satisfecho con las capacitaciones y recursos ofrecidos para adaptarse a las nuevas tecnologías implementadas?
8. ¿Piensa que la digitalización ha reducido los errores humanos en los procesos operativos de la empresa?
9. ¿Considera que la transformación digital ha mejorado la seguridad en la gestión de datos y la información de la empresa?
10. ¿En qué medida considera que la implementación de nuevas tecnologías ha contribuido a mejorar la transparencia en los procesos de la empresa?
11. ¿Considera que los empleados se encuentran suficientemente involucrados y comprometidos con el proceso de transformación digital de la empresa?

12. ¿Considera que la digitalización de los procesos ha contribuido al incremento de la productividad en su área de trabajo?
13. ¿Considera que la empresa ha logrado adaptarse rápidamente a los cambios tecnológicos en comparación con otras empresas del sector?
14. ¿La digitalización ha mejorado la toma de decisiones dentro de la empresa?
15. ¿Se considera usted preparado para utilizar las nuevas tecnologías implementadas en la empresa?



## FORMATO GUIA DE ARTICULO CIENTIFICO

**“TITULO EN MAYUSCULA DEBERÁ SER BREVE (MÁX. 15 PALABRAS), REFLEJAR EL CONTENIDO DE LA INVESTIGACIÓN Y SIN PUNTO FINAL. EL TÍTULO DEBE ESTAR ESCRITO EN ESPAÑOL”**

**“TITULO EN MAYUSCULA DEBERÁ SER BREVE (MÁX. 15 PALABRAS), REFLEJAR EL CONTENIDO DE LA INVESTIGACIÓN Y SIN PUNTO FINAL. EL TÍTULO DEBE ESTAR ESCRITO EN INGLÉS”**

Nombre de primer Autor<sup>1</sup>; Nombre de segundo Autor<sup>2</sup>

Universidad o afiliación a la que pertenece, Ej. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí<sup>1,2</sup>

correoelectronico@autor1.com<sup>1</sup>; correoelectronico@autor2.com<sup>2</sup>

Nombre de primer autor y código Orcid<sup>1</sup> <https://orcid.org/0000-0000-0000-0000>

Nombre de segundo autor y código Orcid<sup>2</sup> <https://orcid.org/0000-0000-0000-0000>

**Código Clasificación JEL: Incluir los códigos JEL correspondientes a las palabras clave**

## RESUMEN

El resumen se debe limitar a un máximo de 150 palabras en un solo párrafo, se ubica al inicio del artículo. El resumen estará escrito en el mismo idioma del documento y deberá indicar los objetivos, procedimientos generales y resultados pertinentes en una forma concisa y clara. No se permiten citas bibliográficas ni abreviaciones que no sean identificadas previamente o que no aparecen en la lista de abreviaciones comunes

**PALABRAS CLAVES:** Deben ser un mínimo de cinco términos simples o compuestos, con mayúscula solo la primera letra de la primera palabra y los nombres propios, separados por comas, con punto al final de la última palabra

## ABSTRACT

Todos los artículos escritos en español deben incluir un resumen en inglés, y en caso de ser en inglés el resumen debe ser escrito en español.

**KEY WORDS:** Deben ser un mínimo de cinco términos simples o compuestos, con mayúscula solo la primera letra de la primera palabra y los nombres propios, separados por comas, con punto al final de la última palabra, en inglés

## INTRODUCCIÓN

Indicar claramente la importancia del tema, la justificación de la investigación y los antecedentes bibliográficos relevantes que fundamenten las hipótesis y los objetivos planteados, es decir, precisar el por qué y para qué de la investigación. Los antecedentes deben apoyarse con bibliografía reciente, para que se conozca el nivel actual del tema; debe estar redactado de manera congruente y ordenada en relación con la secuencia del artículo, evitando el abuso de referencias para un concepto general; el uso de las citas debe ser preciso y específico siguiendo las normas APA (sexta edición) y llevar sangría después del primer párrafo hasta encontrar el siguiente título. No utilizar pie de página.

## METODOLOGÍA

Para responder a las preguntas: ¿dónde cuándo y cómo se hizo la investigación?, se debe describir la metodología utilizada, así como el análisis estadístico. Es necesario aportar la información suficiente de cada variable, de manera que cualquier investigador pueda repetir el estudio. La información de este capítulo debe ser congruente con los objetivos planteados.

## RESULTADOS

Redactados de forma clara, utilizando los verbos en pasado. Para la construcción de esta sección se debe iniciar con la elaboración de las tablas y figuras, y posteriormente redactar el texto pertinente en función de ellas. El primer párrafo de este texto debe resumir en frases concisas, claras y directas, y demostrar el hallazgo principal del estudio.



## DISCUSIÓN

Es un aspecto clave en el manuscrito, en ella se pone a prueba la capacidad analítica y de autocrítica del autor sobre los hallazgos previos de otros autores. Se presentarán los principios, relaciones y generalizaciones que los resultados indican, sin recapitularlos.

Por otra parte, deben compararse e interpretarse que los resultados obtenidos de manera directa, clara y precisa, contrastándolos con los objetivos propuestos. El autor debe exponer su propia opinión sobre el tema, destacando los aspectos novedosos y relevantes del estudio, indicando de qué manera los resultados se refieren a las expectativas y literatura anteriormente citada, así como mencionando las limitaciones de la investigación; evitar que la discusión se convierta en una revisión del tema y que se repitan los conceptos que hayan aparecido en la introducción y los resultados del trabajo. Se recomienda su redacción en presente, porque los hallazgos del trabajo se consideran ya evidencia científica.

## CONCLUSIONES

Indica de manera definitiva, resumida y exacta los principales resultados demostrables y comprobables del trabajo investigativo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Según normas APA 7ma. Edición, utilizar al menos veinte citas bibliográficas.

Como modelo para la construcción de referencias, se emplea el siguiente:

Libro:

Autor: Apellidos, A.A.- Nombres- (año de la publicación). Título de la obra (Edición).

Ciudad, país: Editorial Capítulo de un libro:

Autor, A.A., y Autor, B.B., y Autor, C.C., (Año de la publicación). Título del capítulo en A.A. Editor y B.B. Editor (Eds.), Título del libro (páginas del capítulo). Ubicación:

Editorial.

## INFORMACIÓN ADICIONAL PARA CONSIDERAR:

Respetar la tipografía, tamaño y márgenes establecidos en este modelo.

Todo artículo debe ser redactado a **espacio 1,5 utilizando como fuente Times New Román tamaño 10.**

El título principal del artículo (tema) debe estar en fuente Times New Román tamaño 11, en mayúscula y centrado con negrilla; y, no debe excederse de 15 palabras. Los subtítulos (Resumen, Conclusiones y Referencias Bibliográficas) van alineados a la izquierda del renglón con la misma fuente en tamaño 10 mayúscula, suprimiendo los dos puntos después de cada título.

Las tablas/cuadros, figuras, fotos/gráficos siempre tendrán su título enumerado e incluirán su fuente y su tamaño será Times New Román 7; deben estar centrados y hacer coincidir con la distancia horizontal del mismo. Se utilizará un solo tipo de representación de datos, sean tablas o gráficos, de preferencia del autor. **Las tablas, cuadros, figuras y gráficos deben de ser inéditas e incluidas como imagen en formato JPG.**

Las páginas deben venir numeradas. La extensión máxima del artículo será de 7.000 palabras (máx. 20 pág. Incluyendo tablas, gráficos, figuras). **Los márgenes serán de 2.5 cm para cada lado.** Las citas

bibliográficas deberán estar incluidas de manera resumida en el texto y de manera detallada en la bibliografía, **no como pie de pág.** (Normas APA, 7ma. Edición)