

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Incidencia de la transformación digital en el crecimiento
empresarial en la empresa de transporte interprovincial Ittsa bus,
Tumbes 2025.**

**Tesis para optar el título profesional de Licenciada en
Administración**

Autora: Emily Pierina Villegas Vergara

Tumbes, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Incidencia de la transformación digital en el crecimiento
empresarial en la empresa de transporte interprovincial Ittsa bus,
Tumbes 2025.**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Mg. Morales Benites, Luis Enrique (presidente)

Código ORCID: 0000-0002-6087-6229

Mg. Ríos García, María del Pilar (secretaria)

Código ORCID: 0000-0002-0236-6810

Dr. Aguilar Chuquizuta, Darwin Ebert (vocal)

Código ORCID: 0000-0001-6721-620X

Tumbes, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Incidencia de la transformación digital en el crecimiento
empresarial en la empresa de transporte interprovincial Ittsa bus,
Tumbes 2025.**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido
y forma:**

Bach. Villegas Vergara, Emily Pierina (Autora)

Código ORCID: 0009-0006-4075-4087

Dr. Aguilar Chuquizuta, Darwin Ebert (Asesor)

Código ORCID: 0000-0001-6721-620X

Tumbes, 2025

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
SECRETARÍA ACADÉMICA - FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

fce-sacacademica@untumbes.edu.pe



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS (presencial)

En Tumbes, a los 16 días del mes octubre del dos mil veinticinco, siendo las 19:10 horas, en el Auditorio/ Aula, de la **Facultad de Ciencias Económicas**, se reunieron, el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por RESOLUCIÓN N° 186-2025/UNTUMBES-FACEC-D, docentes: Mg. Luis Enrique Morales Benites (**Presidente**); Mg. María del Pilar Ríos García (**Secretario**); Dr. Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta (**Vocal**), reconociendo en la misma resolución además, al Docente Dr. Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta como **Asesor**, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: **"Incidencia de la transformación digital en el crecimiento empresarial en la empresa de transporte interprovincial Ittsa bus, Tumbes 2025"**; para optar el Título Profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**, presentada por la bachiller: **EMILY PIERINA VILLEGAS VERGARA**, Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 75 del reglamento de Tesis para Pregrado y Postgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la Bachiller: **EMILY PIERINA VILLEGAS VERGARA**, con calificativo aprobado bueno.

Se hace conocer a la sustentante, que deberá levantar las observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el jurado indica.

En consecuencia, queda expedito para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, en el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos, y, Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 20:00 horas y 05 minutos del mismo día, se dio por concluido el acto académico, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 16 de octubre del 2025

Mg. Luis Enrique Morales Benites
DNI N° 00244172
Código ORCID N° 0000-0002-6087-6229
Presidente

Mg. María del Pilar Ríos García
DNI N° 18000317
Código ORCID N° 0000-0002-0236-6810
Secretario

Dr. Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta
DNI N° 43812667
Código ORCID N° 0000-0001-6721-620X
Vocal

C.c:
Jurados (3)
Asesor (a)
Archivo (Decanato)

INFORME DE ORIGINALIDAD DE TURNITIN



Dr. Aguilar Chuquizuta, Darwin Ebert

ORCID: 0000-0001-6721-620X

Asesor del Proyecto de Tesis

Incidencia de la transformación digital en el crecimiento empresarial en la empresa de transporte interprovincial Ittsa bus, Tumbes 2025.pdf

por Emily Pierina VILLEGAS VERGARA

Fecha de entrega: 03-nov-2025 02:47p. m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2802346248

Nombre del archivo:

Incidencia_de_la_transformación_digital_en_el_crecimiento_empresarial_en_la_empresa_de_transporte_interprovincial_Ittsa_bus_Tumbes_2025.pdf
(3.24M)

Total de palabras: 17838

Total de caracteres: 96461

Incidencia de la transformación digital en el crecimiento empresarial en la empresa de transporte interprovincial Ittsa bus, Tumbes 2025.pdf

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%	18%	8%	10%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	4%
3	Delgado Castro, Luis Armando Flores Lopez, Liz Cristina Keewong Zapata, Arturo Jorge Sanchez Gonzales, Beatriz. "Plan Estrategico del Subsector de Transporte Interprovincial de Pasajeros (omnibus) en Piura.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2020 Publicación	1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
6	web.siaa.unam.mx Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	apirepositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1%
10	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1%
11	www.polodelconocimiento.com Fuente de Internet	<1%


Dr. Aguilar Chuquizuta, Darwin Ebert
ORCID: 0000-0001-6721-620X
Asesor del Proyecto de Tesis

12	Submitted to Corporación Universitaria Iberoamericana Trabajo del estudiante	<1 %
13	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
15	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1 %
16	documentos.uru.edu Fuente de Internet	<1 %
17	bffrepositorio.unal.edu.co Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
19	ccd.ucam.edu Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	repositorio.utn.ac.cr Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
24	Tuni Bravo, Sandra. "Relación de la transformación digital y la gestión administrativa de los servidores públicos del Gobierno Regional de Puno, 2023", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1 %
25	livrosdeamor.com.br Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
	upc.aws.openrepository.com	


 Dr. Aguilar Chuquizuta, Darwin Ebert
 ORCID: 0000-0001-6721-620X
 Asesor del Proyecto de Tesis

27	Fuente de Internet	<1 %
28	digibug.ugr.es Fuente de Internet	<1 %
29	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	<1 %
30	Submitted to Universidad Abierta para Adultos Trabajo del estudiante	<1 %
31	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1 %
32	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	<1 %
33	Hinojosa Mamani, Jhonatan. "Influencia de la inteligencia artificial en la elaboración de los proyectos de investigación en la UNA Puno - 2024.", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1 %
34	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1 %
35	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	<1 %
36	repositorio.lasalle.mx Fuente de Internet	<1 %
37	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
38	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
39	www.informatica-juridica.com Fuente de Internet	<1 %


Dr. Aguilar Chuquizuta, Darwin Ebert
 ORCID: 0000-0001-6721-620X
 Asesor del Proyecto de Tesis

Excluir citas Activo Excluir coincidencias < 15 words
 Excluir bibliografía Activo

DEDICATORIA

Dedico mi presente trabajo de investigación con mucho amor a quienes han sido mi fortaleza e inspiración, mis padres. Gracias por su sacrificio, apoyo incondicional y por inculcarme el valor del esfuerzo y la perseverancia. Y a Dios, por darme la vida, la sabiduría y la salud para culminar esta etapa tan importante.

Emily Pierina Villegas Vergara.

AGRADECIMIENTO

Agradezco, en primer lugar, a Dios por brindarme la oportunidad de llegar hasta aquí, guiando mis decisiones y fortaleciendo mi espíritu en los momentos más difíciles. A mis padres, por su amor constante, su apoyo emocional. A mis docentes de la universidad, en especial a quienes formaron parte de mi carrera profesional, por compartir sus conocimientos y enseñanzas que hoy aplico con responsabilidad. A mi asesor de tesis, por su guía, paciencia y observaciones que enriquecieron este trabajo.

Emily Pierina Villegas Vergara.

ÍNDICE

ÍNDICE	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE ANEXO.....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiv
RESUMEN	15
I. INTRODUCCIÓN.....	17
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	26
5.1. Bases teórico – científicas	26
5.1.1. Transformación digital	26
5.1.2. Crecimiento empresarial	33
5.2. Antecedentes	39
5.3. Definición de términos básicos	45
III. MATERIALES Y METODOS.....	47
3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastacion de hipotesis.....	47
3.2. Poblacion, muestra y muestreo	48
3.3. Métodos, técnicas e instrumentos	50
3.4. Análisis de confiabilidad.....	51
3.5. Procesamiento y analisis de datos	53
3.6. Hipótesis.....	53
3.7. Definición y operacionalización de variables	55
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	59
4.1 Resultados.....	59
4.2 Discusión	68
V. CONCLUSIONES	73
VI. RECOMENDACIONES.....	74
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	75
VIII. ANEXOS.....	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Población laboral de la empresa de transporte interprovincial Ittisa Bus.	49
Tabla 2	Criterios de decisión para la confiabilidad del instrumento.	52
Tabla 3	Fiabilidad de la variable transformación digital.	52
Tabla 4	Fiabilidad de la variable crecimiento empresarial	52
Tabla 5	Dimensiones, indicadores, ítems, instrumentos y escala de medición....	57
Tabla 6:	Incidencia de la transformación digital en el crecimiento empresarial. ..	59
Tabla 7:	Correlación de transformación digital y crecimiento empresarial	60
Tabla 8:	Incidencia de los procesos en el crecimiento empresarial	61
Tabla 9:	Correlación de procesos en el crecimiento empresarial	62
Tabla 10:	Incidencia de buenas prácticas en el crecimiento empresarial	63
Tabla 11:	Correlación de buenas prácticas en el crecimiento empresarial	64
Tabla 12:	Incidencia de recursos tecnológicos en el crecimiento empresarial ...	65
Tabla 13:	Correlación de recursos tecnológicos en el crecimiento empresarial ..	66
Tabla 14:	Incidencia de servicios informáticos en el crecimiento empresarial	67
Tabla 15:	Correlación de servicios informáticos en el crecimiento empresarial...	68

ÍNDICE DE ANEXO

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	84
Anexo 2: Matriz Operacionalización de las variables.	86
Anexo 3: Cuestionario.	88
Anexo 4: Validación del instrumento.	91
Anexo 5: Alfa de Cronbach de la variable transformación digital.	97
Anexo 6: Alfa de Cronbach de la variable crecimiento empresarial.	98
Anexo 7: Valores de coeficiente de Pearson.....	99
Anexo 8: Solicitud para ejecución de tesis.	100
Anexo 9: Certificación de asesoría.	101
Anexo 10: Aceptación de ejecución de tesis.	102
Anexo 11: Aplicación de encuestas.....	103

RESUMEN

En esta investigación se planteó como objetivo determinar la incidencia de la transformación digital en el crecimiento empresarial de la empresa de transporte interprovincial Ittisa Bus, Tumbes 2025. Se aplicó una metodología cuantitativa, con diseño no experimental, de alcance correlacional y corte transversal. La población estuvo compuesta por 30 trabajadores, constituyéndose una muestra censal. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario de 30 ítems, distribuidos equitativamente entre las variables transformación digital y crecimiento empresarial, utilizando programas de Microsoft Excel y SPSS para procesar los datos. Los resultados evidenciaron que ambas variables alcanzaron un nivel alto de percepción con un 100.00%. El coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.991, indicando una correlación positiva muy alta y significativa ($p < 0.05$), lo que permitió aceptar la hipótesis general. A nivel de dimensiones, procesos obtuvo un coeficiente de 0.909; buenas prácticas, 0.959; recursos tecnológicos, 0.987; y servicios informáticos, 0.981, evidenciando correlaciones muy altas. Por lo que, como conclusión, se menciona que la transformación digital incide positivamente en el crecimiento empresarial, siendo la dimensión recursos tecnológicos el factor con mayor correlación. Esto refleja que la empresa ha fortalecido su estrategia digital, impactando de manera favorable en su desarrollo organizacional y en la mejora del servicio que ofrece.

Palabras clave: Transformación digital, crecimiento empresarial, transporte, recursos tecnológicos, servicios informáticos

ABSTRACT

This research aimed to determine the impact of digital transformation on the business growth of the interprovincial transport company Ittsa Bus, Tumbes 2025. A quantitative methodology was applied, with a non-experimental design, correlational scope, and cross-section. The population consisted of 30 workers, constituting a census sample. A 30-item questionnaire was used to collect data, distributed equally between the variables digital transformation and business growth, processed using Microsoft Excel and SPSS programs. The results showed that both variables reached a high level of perception 100.00%. The Pearson correlation coefficient was 0.991, indicating a very high and significant positive correlation ($p < 0.05$), which allowed the general hypothesis to be accepted. At the dimension level, digital processes obtained a coefficient of 0.909; good technological practices, 0.959; technological resources, 0.987; and IT services, 0.981, all with very high correlations. Therefore, in conclusion, it is stated that digital transformation positively impacts business growth, with technological resources being the most important factor. This reflects that the company has strengthened its digital strategy, favorably impacting its organizational development and the improvement of the service it offers.

Keywords: Digital transformation, business growth, transportation, technological resources, IT services

I. INTRODUCCIÓN

El presente estudio intenta determinar la relación y su descripción que existe entre las variables transformación digital y crecimiento empresarial, es decir, cómo se asocia la primera variable a la segunda variable, su importancia radica en cómo sus dimensiones, procesos, buenas prácticas, recursos tecnológicos y servicios informáticos se asocian con la segunda variable. Asimismo, su contribución a mejorar las nuevas tecnologías generando buenos servicios a los clientes, una mejor experiencia de viaje, utilizando la automatización para optimizar procesos, para que las actividades de las empresas se logren con mayor eficacia.

En cuanto a la primera variable, transformación digital como refiere Vial (2019) la transformación digital es una fase que tiene como visión, la optimización y eficiencia de procesos operativos en una entidad pública y/o privada a través de la innovación tecnológica, por tanto permite a las organizaciones posicionarse con mayor fuerza en el mercado como también lograr su expansión a mercados internacionales, mientras Tang (2021) menciona que el rol de la transformación digital en las organizaciones viene experimentando un cambio sustancial. La tecnología ha evolucionado a tal punto que, ha superado sus funciones tradicionales como soporte básico para los procesos operativos de dichas organizaciones. Por lo que, su potencial es más amplio y significativo en la actualidad, sin embargo, hay muchas empresas que no las implementan y optan por seguir haciendo sus procesos de manera tradicional. En tanto Delgado (2020), explica que el desarrollo o avance de la transformación digital constituye un proceso evolutivo que se puede evaluar en diversos entornos empresariales mediante amplios mecanismos de medición. Herramientas como modelos de madurez, indicadores claves de desempeño y otros sistemas de evaluación que incluyan diversos aspectos, determinan el nivel de productividad y funcionamiento organizacional, logrando de esta manera una mejor satisfacción del cliente en base

a sus necesidades específicas, en este sentido, al implementar tecnología en las organizaciones vamos a poder medir los beneficios que nos proporciona. Respecto a la segunda variable, crecimiento empresarial que de acuerdo a Chiavenato (2009), explica que el crecimiento empresarial se da cuando una empresa forja valor económico, además mejora tanto en habilidades como en recursos, permitiéndole crecer y generar mayor participación en el mercado. En tanto, Hernández (2014) habla que el crecimiento empresarial se da por diversas razones como, aumento de los clientes, generar mayores ingresos o por el reconocimiento de marca en el mercado, dicho en otras palabras, para que una empresa crezca debe destacarse ofreciendo los mejores productos y servicios, pero también debe estar actualizada con las tendencias del mercado, innovar va a permitir que la empresa se destaque entre la competencia.

Con relación a lo descubierto Rivera et al. (2022) determinaron en su investigación “Herramientas tecnológicas utilizadas para la optimización de la gestión de transporte”, El objetivo de la presente investigación fue determinar qué herramientas tecnológicas se deben utilizar para la optimización del sistema de transporte en Ecuador, considerando desafíos como la deficiente cultura vial, las demoras en políticas públicas, daños ambientales y el incumplimiento de normas de bioseguridad relacionados con la pandemia de COVID-19. Para ello, se empleó una metodología cualitativa de investigación documental-bibliográfica, basada en la revisión, interpretación y análisis de fuentes secundarias relevantes sobre tecnologías aplicables al sistema de transporte ecuatoriano y tendencias internacionales. Los resultados evidenciaron que la implementación de medios de pago electrónico, sistemas avanzados de logística y opciones de transporte eléctrico son esenciales para lograr un sistema integrado, eficiente, seguro, inclusivo y sostenible. Además, se resaltó la importancia de combinar estas tecnologías con reformas en políticas públicas e inversiones en infraestructura para mejorar la eficiencia vehicular, la seguridad vial y la sostenibilidad climática. En tanto, Yigitcanlar et al. (2024) en su estudio “Tecnologías digitales de comunicación relacionadas con el transporte: revisión y estado del arte”, mencionan que utilizan un enfoque metodológico que emplea una revisión sistemática de la literatura, por consiguiente, se emplea el protocolo PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analysis), con el fin de identificar tecnologías tanto

para la investigación las pruebas o la implementación, además, se analizaron a 158 publicaciones, por lo cual, se logró identificar como estas tecnologías mejoran el acceso a la comunicación del transporte. En cuanto a conclusiones se menciona que las tecnologías que se implementaron mejoraron la comunicación en el transporte. La relación que existe entre transformación digital y crecimiento empresarial, en definitiva, es poder tener una buena comunicación en la empresa, por ende, la utilización de la tecnología genera una mejor realización de las actividades, permitiendo que la empresa al implementar esta tecnología logre destacarse en el mercado y fortalecer su posición promoviendo el crecimiento sostenido.

A nivel nacional se encontró estudios relacionados con transformación digital y crecimiento empresarial, Yallerco (2022) su investigación tuvo como objetivo determinar cómo influye la transformación digital en el desarrollo empresarial de la empresa Expreso Grael SAC, utilizando el modelo DMAIC como herramienta de gestión. El estudio fue de tipo descriptivo-correlacional, con un enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Se trabajó con una muestra de 85 colaboradores de una población total de 109 trabajadores, aplicando encuestas validadas con un Alfa de Cronbach de 0.807. El análisis estadístico incluyó la prueba de Chi-cuadrado, con un resultado de $p = 0.000$, confirmando relación significativa entre las variables. Se concluye que sí existe una relación positiva entre la transformación digital y el desarrollo empresarial. Las herramientas tecnológicas, el ERP, el sistema contable y los recursos informáticos han contribuido al crecimiento de la empresa, mejorando procesos internos, la atención al cliente y la toma de decisiones. En esta misma línea Chavez y Linan (2023) determino que la empresa de transporte publico Lima Bus Internacional 1 S.A, enfrenta dificultades en el control de registro de fallas en sus buses, en este sentido se plantea la implementación de una aplicación móvil que permita reportar fallas rápidas. En cuanto a resultados menciona que la aplicación móvil es una buena herramienta para el registro de fallas mecánicas, agiliza los procesos y también brinda información más a detalle de las mismas. La relación que tiene con transformación digital y crecimiento empresarial es que al implementar esta tecnología transforma procesos manuales que generaban retrasos, permitiendo alinearse con innovación tecnológica, mientras que con crecimiento empresarial al lograr mejorar el control de registro de fallas, aumenta

la eficiencia operativa con respuestas más rápidas para un mantenimiento más productivo y rápido, esto contribuye a que el cliente tenga una buena experiencia generando la satisfacción y fidelización así como también la empresa al innovar se destaca como una empresa moderna y competitiva.

En el ámbito local no se encontraron investigaciones respecto a la relación que tienen las variables transformación digital y crecimiento empresarial, ante ello podemos evidenciar que existe una brecha de conocimiento, por ende, es importante investigar, en consecuencia, las nuevas tecnologías en la actualidad están transformando el ámbito empresarial. El presente estudio contribuirá de forma académica y practica al abordar este tema desde la perspectiva regional, lo cual permitirá iniciar futuras investigaciones como también podrá servir de referencia. No obstante, al ser una investigación nueva ofrecerá un estudio novedoso que permitirá dar a conocer como la transformación digital inciden en el crecimiento empresarial.

En el contexto actual la tecnología es un factor clave de innovación para las organizaciones, la utilización e implementación de esta herramienta hace que las empresas sean más eficientes, logren sus objetivos y fidelicen a sus clientes. Sin embargo, a pesar que vivimos en un mundo globalizado, muchas de ellas aun no implementando el uso de tecnología en sus procesos.

Por lo cual según la consultora (Deloitte, s.f.) en un análisis de Tech Trends 2024, en el ámbito internacional el sector transporte está viviendo una transformación digital acelerada debido a la adopción de nuevas tecnologías, tales como la inteligencia artificial (IA), la automatización y los sistemas de gestión digital. Estas tecnologías permiten optimizar las rutas de transporte, brindar una mejor experiencia de viaje y reducir costos operativos. Así mismo, Los medios de transporte al implementar estas tecnologías generan confianza en sus clientes, reducen tiempos de transporte, y previenen accidentes.

En cuanto a métodos de pago, Mendoza (2024) destaca que desde el año 2020 aumentaron los pagos digitales en todo el mundo. Asimismo, en Latinoamérica, Paymentology estima que un 50 % de la población recurre a este tipo de pagos y que la tendencia es creciente porque los hábitos de consumo han cambiado. En

cuanto al uso de redes sociales, Bustamante (2023) menciona que MMGY Global, una agencia de marketing especializada en viajes y hostería, el 34% de los viajeros americanos fue influenciado por la red social TikTok. En este sentido, las redes sociales son una fuente de información para las personas, las empresas de transporte deben tomar en cuenta la implementación de redes sociales para que las personas puedan conocer sus servicios.

En el ámbito nacional, Saenz (2023) enfatiza que, de acuerdo con la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (Sutran), fueron alrededor de 57 millones clientes quienes se movilizaron por vía terrestre en el territorio nacional, lo que generó una estimación de un total de 963 mil viajes en empresas interprovinciales formalizadas. Sin embargo, es muy lamentable escuchar continuamente noticias de accidentes tránsito, originados en gran proporción por empresas de transporte de pasajeros, Suazo (2024) precisa en un medio de comunicación que los accidentes ocurren por usualmente fallas humanas y el exceso de horas de manejo, así mismo también menciona que el Perú tenía la cifra más alta en accidentes de buses, en este sentido el exceso de velocidad es uno de los factores que hace ocasionar accidentes, es por eso que se deben implementar herramientas tecnológicas para poder tener un mejor control en los buses, permitiendo controlar la velocidad y estabilidad de las unidades vehiculares.

La revista económica (2024) menciona en Perú, el sector transporte es vital para la conectividad entre las provincias y el comercio interno. Según un informe de la Cámara de Comercio de Lima, para el 2023, solo el 15% de las empresas de transporte interprovincial en el país había comenzado a implementar nuevas tecnologías. Se estima que para el 2024, el 72% de las empresas peruanas planean iniciar su transformación digital. Esto va a permitir mitigar los accidentes ocasionados por fallas humanas.

En cuanto a métodos de pago Mendoza (2024) menciona que para el año 2025, el nuevo sistema de interoperabilidad para medios de pago digitales en el transporte público estaría funcionando en el Perú, también menciona que a partir del año 2020 el Perú implementó métodos de pago con una alianza entre la plataforma de pagos Kushki y Wego, mediante estas plataformas se habilitó una solución que permite

los pagos utilizando tarjeta de crédito y débito mediante un aplicativo móvil, sin embargo, las alianzas mas recientes son con la plataforma Movilidad Urbana Sostenible (AEMUS), con esta plataforma se llegó a implenetar metodos de pago mas actualizados como son: billeteras digitales, pagos con tarjeta visa, wearables (relojes) y códigos QR.

Implementar en las agencias de transporte los métodos de pago, permite que los pasajeros tengan opciones al pagar su boleto, en ocasiones no se cuenta con dinero en efectivo, por razones de seguridad, en este sentido contar con metodos de pago facilita que los clientes puedan adquirir sus pasajes.

En cuanto a uso de redes sociales y compras de pasajes la plataforma de Gob.pe (2023) menciona que el 58% de viajeros utilizan las redes sociales como fuente de información y tambien que el 55% de los peruanos compran por internet, lo cual, podemos detrmnar que las redes sociales representan un factor de influencia relevante en el comportamiento de las personas para que puedan tener conocimiento de los distintos viajes que ofrecen las empresas de transporte de bus interprovincial.

En la región de Tumbes se ubican quince empresas que ofrecen servicios de transporte de pasajeros a distintas ciudades del Perú y el extranjero, donde se identificó que solo cuatro han implementado tecnología digital en sus procesos. Por lo tanto, la mayoría de empresas de transporte interprovinciales no hacen uso de nuevas tecnologías, es así que en su mayoría estas empresas operan con infraestructuras obsoletas y no han integrado sistemas avanzados de gestión digital. Además, el bajo acceso a internet en zonas rurales dificulta la implementación de soluciones tecnológicas como la automatización y la IA. Esto provoca que los costos operativos sean más elevados y que los tiempos de viaje y la satisfacción del cliente sean menos competitivos a diferencia de empresas de transporte que operan en grandes ciudades como Lima.

Según el Reglamento Nacional de Transporte – Decreto supremo N° 017-2009, en su art. N° 30, en cuanto a las jornadas de conducción, los choferes no hacen caso omiso al número de horas de conducción diurna y nocturna especificado en el presente reglamento. Así mismo, en cuanto al servicio al cliente, no disponen de páginas web actualizadas que permitan brindar información, hay poca presencia en

redes sociales, no cuentan con pasarelas de pago digital, como también no cuentan con aplicativos móviles que facilitan la compra de pasajes online.

De acuerdo a lo mencionado se plantea desarrollar la siguiente investigación planteándose la siguiente interrogante general: ¿Cuál es la incidencia de la transformación digital en el crecimiento empresarial de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, Tumbes 2025?, así mismo, sus problemas específicos:

1. ¿Cuál es la incidencia de los procesos en el crecimiento empresarial de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, en el distrito de Tumbes?
2. ¿Cuál es la incidencia de buenas prácticas en el crecimiento empresarial de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, en el distrito de Tumbes?
3. ¿Cuál es la incidencia de recursos tecnológicos en el crecimiento empresarial de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, en el distrito de Tumbes?
4. ¿Cuál es la incidencia de servicios informáticos en el crecimiento empresarial de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, en el distrito de Tumbes?

El estudio se fundamentó en dos variables, la primera es transformación digital y el segundo crecimiento empresarial. La primera variable se basa en la doctrina del autor Vial (2019) refiere a la transformación digital como un proceso que apunta a mejorar una entidad desencadenando cambios significativos en sus propiedades mediante combinaciones de tecnologías de la información, la computación, la comunicación y la conectividad. La segunda variable se basa en la doctrina del autor Hernández (2014) explica que el crecimiento empresarial se da por diversas razones como: el aumentar la participación en el mercado, la optimización de las ganancias e incrementar el reconocimiento de la empresa.

En desarrollo de la tesis se emplearon distintos métodos inductivo, deductivo, cuantitativo, descriptivo y las técnicas de recolección de datos, como la encuesta y el análisis documental. Los instrumentos de medición se determinaron su confiabilidad a través del alfa de Cronbach; estos cuestionarios se aplicaron a la muestra determinada luego se tabularon en una hoja Excel y se exportó al programa estadístico SPSS, cuyos resultados arrojando el P-Valúe para la contrastación de la hipótesis y el coeficiente de Rho de Spearman, para encontrar la relación y/o asociación entre variables. Después de las interpretaciones

aplicando la inferencia estadística e inferencial se realizó la discusión y posteriormente se arribó a las conclusiones.

El presente estudio se centra en determinar cómo la transformación digital incide en el crecimiento empresarial, en especial en la empresa de transporte interprovincial del distrito de Tumbes. Poder contribuir con el desarrollo de esta empresa con la implementación de nuevas tecnologías innovadoras, garantiza que la empresa de este rubro conozca la importancia que tiene hoy en día implementar la tecnología, volviéndose así más competitiva. De este modo la empresa conocerá que estas tecnologías aportan eficiencia en sus operaciones, teniendo diversas herramientas que ayudaran a la automatización de procesos operativos, poder ofrecer un mejor servicio eficiente en los buses y que aplicar estas tecnologías ayuda a disminuir los costos. Así mismo, los resultados de este estudio, van a contribuir a que la empresa pueda tomar mejores decisiones futuras, como también darán a entender el gran potencial que tendrá la empresa al implementar estas tecnologías.

En el aspecto social este estudio determinará que el uso de la transformación digital aporta gran relevancia a la empresa de transporte, siendo esta empresa un factor clave para el desarrollo socioeconómico de la región, así mismo, la implementación de estas tecnologías no solo aportan al beneficio de la empresa, también contribuyen a poder brindar un servicio de calidad, dado que, el uso de tecnología mejora la experiencia de los clientes al tener acceso a plataformas web que informen sus servicios, tener redes sociales para una mejor interacción, contar con un aplicativo móvil para compra y reserva de pasajes, implementación del GPS para un mejor seguimiento. De esta forma se fomenta un mejor servicio, haciendo que los clientes vivan una experiencia de viaje innovadora de manera segura.

La investigación pretende ayudar al desarrollo económico de la población de Tumbes, dado que, decenas de colaboradores trabajan de forma directa e indirecta en esta empresa, favoreciendo a más de un centenar de familias tumbesinas. Asimismo, con el uso de nuevas tecnologías en la empresa de transporte va a aumentar su competitividad y rentabilidad. Por lo tanto, mientras la empresa de

transporte sea más eficiente implementando tecnología se atraerá inversionistas a través de alianzas estratégicas.

La presente investigación pretende determinar la incidencia de la transformación digital en el crecimiento empresarial de la empresa de transportes interprovincial de pasajeros, Tumbes 2025. Así mismo sus objetivos específicos: 1. Analizar la incidencia de los procesos en el crecimiento empresarial de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, en el distrito de Tumbes. 2. Determinar la incidencia de buenas prácticas en el crecimiento empresarial de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, en el distrito de Tumbes. 3. Explicar la incidencia de recursos tecnológicos en el crecimiento empresarial de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, en el distrito de Tumbes. 4. Describir la incidencia de servicios informáticos en el crecimiento empresarial de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, en el distrito de Tumbes.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

5.1. Bases teórico – científicas

5.1.1. Transformación digital

Laudon y Laudon (2016) sostienen:

Las tecnologías de información (TI), como computadoras, servicios móviles y servicio en la nube se han utilizado tradicionalmente para la operatividad eficiente de las organizaciones, lo que permite tener una comunicación en tiempo real de trabajadores, clientes y proveedores. Asimismo, esto permite almacenar y gestionar los datos corporativos, lo que conlleva a tomar buenas decisiones de acuerdo a la información obtenida, haciendo que las organizaciones tengan un mejor rendimiento. (p.170) A raíz del concepto anterior podemos decir que la utilización de las TI serán mejoradas por la transformación digital. En la actualidad las nuevas tecnologías han revolucionado la vida del hombre, así como la cultura en las empresas, permitiendo realizar un trabajo más ágil y con mejores resultados.

Vial (2019) refiere a la transformación digital como “un proceso que apunta a mejorar una entidad desencadenando cambios significativos en sus propiedades mediante combinaciones de tecnologías de la información, la computación, la comunicación y la conectividad” (p.1).

Tang (2021) menciona :

El rol de la transformación digital en las organizaciones viene experimentando un cambio sustancial. La tecnología ha evolucionado a tal punto que, ha superado sus funciones tradicionales como soporte básico para los procesos operativos de dichas organizaciones. Por lo que, su potencial es más amplio y significativo en la actualidad.

Algunas ventajas del desarrollo de la transformación digital es que permite la creación de modelo de negocios innovadores , contribuye directamente al aumento de las ventas y puede constituir el factor que lo diferencia ante la competencia. Proporcionando de esta manera algunos recursos necesarios para que las organizaciones sistematicen digitalmente sus operaciones, transformen sus estructuras y alcancen el crecimiento empresarial. (p. 3)

Delgado (2020) precisa:

El desarrollo o avance de la transformación digital constituye un proceso evolutivo que se puede evaluar en diversos entornos empresariales mediante amplios mecanismos de medición. Herramientas como modelos de madurez, indicadores claves de desempeño y otros sistemas de evaluación que incluyan diversos aspectos, determinan el nivel de productividad y funcionamiento organizacional, logrando de esta manera una mejor satisfacción del cliente en base a sus necesidades específicas. (p. 16)

Páez et al. (2022) sostiene:

Diez tecnologías clave para la transformación digital en las organizaciones las cuales son: inteligencia artificial, big data y ciencia de datos, computación en la nube, internet de las cosas, robótica, impresión 3D, tecnologías móviles, blockchain, realidad aumentada y realidad virtual, web social. Estas tecnologías facilitan la vida del hombre, haciendo que las actividades se realicen en menos tiempo, contribuyendo así a generar mejores resultados en las organizaciones de manera más eficiente. (p. 33)

Dimensiones

Procesos

Briano (2024) precisa:

Desde hace décadas atrás la digitalización ha venido incorporándose en las empresas, implementando las computadoras en cada operación de la empresa, desde ese entonces la digitalización de procesos ya era una

tendencia que revolucionaría la cultura en las empresas permitiendo que estas sean más eficientes en sus operaciones, lo cual en la actualidad las empresas han comenzado a adaptarse a este nuevo cambio de digitalización implementando nuevas tecnologías. (p.11)

La comisión económica para América Latina y el Caribe CEPAL (2021) sostiene “la digitalización de los procesos permite optimizar las operaciones de negocios mediante la reducción de costos y las mejoras en la eficiencia” (p.55).

Laudon y Laudon (2016) declaran “los sistemas de información permiten a la empresa incrementar sus ingresos o disminuir sus costos al proveer información que ayuda a los gerentes a tomar mejores decisiones, o que mejora la ejecución de los procesos de negocios” (p. 25).

Escobar (2010) precisa:

En la actualidad es importante la implementación de recursos tecnológicos en las empresas, sin embargo, las empresas han logrado entender que contar con tecnología no será suficiente para destacarse entre la competencia. El uso de la tecnología ha evolucionado en una organización, antes se utilizaba solo como apoyo para la realización de tareas, ahora se utiliza como estrategia que ayuda a tomar decisiones, optimizar procesos y analizar datos. (p.77)

Páez et al. (2022) sostienen:

Al implementar la transformación digital en las organizaciones, las actividades se vuelven más innovadoras de lo que se realiza de manera habitual. En este sentido, entre las actividades innovadoras que se realizan están: la venta online, el acceso a diversas plataformas de pago, las páginas web. Así mismo, también se incluyen la personalización de algoritmos entre ellas estas las aplicaciones, servicio en la nube, las redes sociales y para una mejor optimización de procesos la implementación de software y hardware. (p.20)

Buenas Practicas

Las empresas deben tener conocimiento que el uso de tecnología es esencial para que puedan innovar y crecer en el mercado, no obstante, aplicar buenas practicas tecnológicas en la empresa impulsa a que tenga eficiencia en sus operaciones, de tal forma que implemente la seguridad y brinde un servicio de calidad e innovador.

Gómez y Suárez (2010) sostienen:

El implementar los sistemas de información en las empresas es un medio estratégico que contribuye a desarrollar varios aspectos de negocio en las empresas. Gracias a estos sistemas las empresas pueden ofrecer información a sus clientes teniendo una conexión más cercana con ellos incrementando así la confianza y fidelización, esto permite que la empresa sume valor a sus servicios. Asimismo, la implementación de estos sistemas reduce los costos lo que conlleva a una mejora en la eficiencia operativa.
(p.50)

Escobar (2010) determina las siguientes buenas practicas:

- a) Conocer el valor estratégico de la compañía: es importante que la empresa conozca que función estratégica tiene la instauración de tecnologías de la información y cómo van a contribuir con los objetivos que tiene la empresa. Sin embargo, se debe tener en cuenta que los objetivos de la empresa y las estrategias de las TI deben tener una relación para evitar inconvenientes que puedan evitar el cumplimiento de los objetivos.
- b) Clasificar las iniciativas: Después de haber determinado la relación que deben tener los objetivos con la implementación de las TI, se empieza a organizar las iniciativas de las TI teniendo en cuenta las necesidades de la empresa.
- c) Comunicar las prioridades y los avances claramente: Al determinar que iniciativas son las más importantes, es esencial que todos los integrantes de la empresa tengan conocimiento de cómo funciona el sistema de TI de manera clara, en definitiva, si los colaboradores

concoen bien estos procesos, conlleva a que sean mas responsables y comprometidos con la realización de las actividades.

- d) Controlar los proyectos frecuentemente: Se debe realizar un monitoreo para poder determinar si se esta llevado una buena ejecución de las TI en la empresa, este monitoreo va a permitir encontrar algun problema antes que sea mas complejo y poder solucionarlo rapidamente. (pp. 25 – 27)

Recursos tecnológicos

Los recursos tecnologicos son aquellos que brindan un mejor manejo de operaciones en la empresa, por lo cual, si nos enfocamos en el rubro de las empresas de transporte, estos recursos impulsaran a que la empresa sea innovadora al implementar nuevas tecnologías que van a llevar a la empresa a poder tener mejores herramientas para la seguridad de transporte, mejor servicio al cliente, aumento de la eficiencia en sus operaiones. Esto va a contibuir a que la empresa pueda ser mas competitiva en el mercado, siendo esta contribución una mejora para poder crecer a nivel empresarial.

Calatayud et al. (2022) declaran las principales tecnologías que estan transformando al subsector, donde las agrupa en tres categorias:

- a) Tecnologías para la digitalización de operaciones: Se mencionan distintas tecnologías como: telefonos inteligentes, GPS, inteligencia artificial, el internet de las cosas IoT, computación en el borde y plataformas digitales. Estos medios tecnológicos permiten la optimizacion de procesos para una mejor eficiencia en la empresa.
- b) Tecnologías para la automatización de operaciones: La automatización es tecnología que permite realizar diversas actividades sin el contacto humano. Desde el ambito de medios de transporte, ayuda a tener una mejor seguridad al prevenir accidentes. Así tenemos las siguientes: Sistemas avanzados de gestión de trafico (ATMS) y Vehículos sin conductor o autónomos (AV).
- c) Tecnologías para la integración de operaciones: El uso de plataformas digitales permiten una mejor accesibilidad a medios de

transporte, lo cual, hace mas facil poder adquirir un servicio. Dicho con otras palabras, a esto se le conoce como Movilidad como servicio (MaaS), este medio permite acceder a un viaje completo con una sola página que permite acceder a distintos medios pago y elegir un medio de transporte que se adapte a lo que necesite. (pp. 35 – 43)

La empresa de consultoria y desarrollo de software GSD+ (2019) sostiene:

Las empresas de transporte deben comprar bienes y servicios personalizados, esto significa obtener tecnologías que ya tienen una existencia en el mercado, contratando las mas convenientes según lo que requiera la empresa, permitiendo un facil acceso a la innovacion. Esta adquisicion permite que se reduzcan los costos, una reduccion de tiempo en la instalación, disminuir gastos de mantenimiento. Sin embargo, la empresa debe tener conocimientos previamente de estas herramientas para que tengan un manejo adecuado, puesto que si no se tiene el conocimiento de manejo adecuado de estas la empresa debe contratar servicios adicionales. (p.24)

Laudon y Laudon (2016) precisan “todas estas tecnologías, junto con las personas requeridas para operarlas y administrarlas, representan recursos que se pueden compartir en toda la organización y constituyen la infraestructura de tecnología de la información (TI) de la empresa” (p. 22).

Servicios informáticos

Las empresas de transporte ofrecen servicios informaticos que permite una mejor relación con los clientes.

Voss y Vitols (2020) precisan “la digitalización en el servicio de atención al cliente hace que el acceso al transporte público sea mucho más fácil para los usuarios con smartphones o herramientas digitales similares” (p.26).

La Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano y Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit SEDATU y GIZ (2024) sostienen soluciones

tecnológicas para la mejora de la experiencia de las personas usuarias las cuales son:

- a) Servicios de información para las personas usuarias: En estos servicios se brinda información esencial a los clientes como: las rutas, los horarios de servicios, estaciones, servicio a bordo. La integración de avanzadas tecnologías digitales mejora estos sistemas teniendo acceso remoto, así como también poder encontrar información en tiempo real. Estas tecnologías son: pantallas de información en tiempo real, sistemas de información por voz, páginas web y aplicaciones móviles.
- b) Metodos de pago y validación: Son los medios de pago que proporcionan cobrar el pasaje de manera facil y rápida, tambien permiten poder verificar el pago que se ha generado, lo que garantiza el acceso al servicio de transporte de forma rapida y segura. Estos metodos de pago son los siguientes: pago con tarjeta de crédito, validación mediante boleto electrónico, validación mediante NFC, pagos online, validacion mediante detección biométrica, como también pago a través de plataformas intermediarias.
- c) Planeadores de viaje: Un planeador de viaje es aquel que consiente en identificar una combinación de servicios entre las necesidades que requiere el usuario para poder desplazarse de un lugar en especifico hacia su destino. En otras palabras, un planeador de viaje al tener diversas variables de eleccion ayuda al usuario a la organización de sus viajes, ya que puede elegir varias opciones entre, infraestructura del transporte, horarios, costo del servicio, hora de salida o llegada, etc. Se mencionan dos principales planeadores de viaje los cuales son: Planeadores de viaje estáticos y dinámicos.
- d) Conectividad en sistemas de transporte: Esta conectividad se refiere a el servicio de comunicación y entretenimiento que permite al usuario tener un viaje mas dinámico. Estos servicios son los siguientes: conectividad para dispositivos personales, carga de dispositivos y entretenimiento a bordo. (pp. 142 – 151)

5.1.2. Crecimiento empresarial

Gutiérrez et al. (2012) sostienen “planeación estratégica es una herramienta que se utiliza para la toma efectiva de decisiones en su búsqueda de ventajas competitivas para la empresa. Las estrategias como plan son instrumentos claves a la hora de tomar decisiones de crecimiento o expansión” (p. 152). Nos da a entender que a raíz de los planes estratégicos que proyecte la empresa, sabrá como alcanzar sus objetivos a largo plazo, por ende, su crecimiento será sostenible a fin de lograr expandirse en el mercado. En tal sentido Varela (2008) precisa “sin lugar a duda, lo mejor que le puede pasar a una empresa es lograr crecer y consolidar su posición en el sector y en el mercado” (p. 491).

Chiavenato (2009) determina “el crecimiento es resultado del valor económico agregado cuando éste permite que existan las condiciones para que la organización aumente sus competencias y sus recursos, es decir, su tamaño o una mayor participación de mercado” (p. 15).

Varela (2008) declara:

Actualmente hay muchas teorías que nos explican porque crecen las empresas. Por lo cual, nos menciona que según la economista Edith Penrose en su teoría relaciona el crecimiento empresarial con la eficiencia de la gestión, las empresas crecen cuando saben aprovechar las “oportunidades productivas”. Por otro lado, menciona que la capacidad y efectividad de los gerentes es lo que define hasta dónde puede crecer una empresa, es decir, el talento gerencial marca el límite del crecimiento. (p.492)

Hernández (2014) precisa “el crecimiento empresarial se justifica por numerosos motivos, entre los que destacan: aumentar la cuota de mercado, incrementar los beneficios y/o conseguir un mayor reconocimiento de la empresa, entre otros” (p. 179).

Giménez (2013) sostiene:

El crecimiento de la empresa puede resultar de dos formas de manera interna y externa. De manera interna se da a base de su capacidad productiva, es decir de su capital con nuevas inversiones, y de manera externa se refiere cuando una empresa se une a otra que ya existe para poder crecer y entrar en nuevos mercados, si esta unión no da resultados, la empresa opta por expandirse a otros mercados internacionales. (p. 134)

Dimensiones

Etapas de preinicio

Ivancevich et al. (1996) precisan:

En la etapa de preinicio la idea de negocio se debe analizar de forma exhaustiva, para poder determinar una necesidad en el mercado, puesto que, al analizar el mercado podemos saber si verdaderamente hay una oportunidad de establecer nuestro producto o servicio. Sin embargo, se consideran cuatro actividades para realizar un análisis en el mercado: una búsqueda de patentes en la investigación de productos para evitar problemas, la investigación de mercado, un análisis financiero y la contratación de personal necesario. (p.688)

Palacios (2024) determina:

Etapas de existencia (microempresa): Se le considera al empresario como el más importante en el negocio, ya que sin él el negocio no tendría futuro. Esto se refiere a que es el dueño quien está a cargo de gestionar la empresa, asimismo, es el dueño quien se encarga de realizar el servicio o producto a ofrecer. Por lo tanto, lo que se requiere en esta etapa es:

- a) Lograr la fidelización de suficientes clientes para aumentar las ventas y se generen suficientes ingresos para la empresa.
- b) Integrar otros mercados, mejorar los procesos internos, que los productos o servicios tengan valor y también que la producción se incremente de forma controlada.

- c) Se debe tener una eficiente liquidez para que el negocio se establezca y sea viable.
- d) El negocio puede crecer al integrar nuevos mercados, así como también, implementando la automatización en los procesos operativos. (p.86)

Leach (1996) en la etapa de desarrollo orientado al producto, precisa “desarrollo orientado al producto: se identifica un producto o servicio y se coloca en el mercado de una manera favorable. Se desarrolla un sistema de producción y de management para distribuir el producto o servicio” (p. 127).

Barnéz et al. (1998) sostienen:

Etapa incipiente: en esta etapa la empresa aun no ha definido con claridad cual será la dirección estratégica, por lo tanto, su principal esfuerzo es mantenerse en el mercado, lo que le permitirá tener mejores conocimientos para que pueda determinar cual será su rumbo. Por tanto, las empresas que están en esta etapa, ingresan al mercado con el propósito de posicionarse de acuerdo a las características que tiene el producto, fomentando así una diferenciación ante la competencia, de esta forma le permitirá aprovechar las ventajas comparativas. Sin embargo, en ocasiones establecen objetivos con ambición, lo que puede debilitar esfuerzos. A menudo los objetivos se dirigen a incrementar las ventas, producción y capacidad, muy poco se centran en crear objetivos inteligentes con un enfoque estratégico claro. (p.68)

Chiavenato (2009) en la etapa de nacimiento, precisa “ocurre cuando un emprendedor crea o funda una organización. La estructura es extremadamente simple” (p.93).

Etapa de inicio

Ivancevich et al. (1996) sostienen:

En esta etapa de inicio la empresa empieza a establecer operaciones para alcanzar los objetivos que van a contribuir a la sostenibilidad y al crecimiento

en el mercado. Sin embargo, hay una clara posibilidad de que la empresa no obtenga rápidamente beneficios a pesar de cumplir con los objetivos, de tal forma es importante que cuente con el financiamiento necesario para cubrir sus costos de operación. (pp.688 – 689)

Palacios (2024) determina:

Etapa de supervivencia: el empresario empieza a contratar al personal para su empresa, ya sea personal para las ventas y operaciones de la producción, como también empieza a formar alianzas estratégicas para que contribuyan al crecimiento del negocio. Por lo tanto, lo que se requiere en esta etapa es:

- a) Incrementar la liquidez produciendo más ventas y líneas de crédito. De tal manera que se puedan mantener los activos necesarios (maquinas, equipos, inventarios).
- b) Liderar al personal y trabajar con los socios para fomentar un mejor equipo de trabajo.
- c) Tomar buenas decisiones estratégicas al momento de expandirse para no alterar la calidad de los productos o servicios, evitando la insatisfacción del cliente.
- d) Expandirse en otros mercados para un mejor reconocimiento de la empresa tanto nacional como internacional. (pp.86 – 87)

Leach (1996) en la etapa de desarrollo orientado al proceso, precisa “se cumplió con éxito el proceso básico, y se introducen métodos y controles para mejorar su efectividad y eficiencia” (p. 127).

Barnéz et al. (1998) sostienen:

Etapa de crecimiento: en esta fase la empresa se posiciona en el mercado sin ser líder, es decir tienen una participación significativa. Deben establecer estrategias específicas que les permita conocer que productos son más rentables, centrandose en segmentos de mercado y clientes específicos. En cuanto a los objetivos, se debe tener en cuenta el control de costos, la maximización de utilidad marginal y el costo de oportunidad. Posteriormente

se debe tener en cuenta la implementación de un programa de desarrollo para el personal, lo que permitirá a la empresa crecer en un futuro. (p.69)

Chiavenato (2009) en la etapa de infancia, precisa “la organización empieza a crecer. La estructura se empieza a expandir y las responsabilidades se distribuyen entre las personas. Aumentan la especialización vertical y la horizontal” (p.93).

Etapa inicial de crecimiento

Ivancevich et al. (1996) determinan:

La etapa inicial de crecimiento es aquella donde la empresa una vez posicionada en el mercado empieza a expandirse, es decir, la empresa inicia un periodo importante en su ciclo de vida logrando incrementar tanto en su infraestructura como también en el recurso humano. Por lo tanto, es fundamental hacer una buena gestión de ventas como también en costos y recursos preparando así a la empresa para su crecimiento futuro y los cambios que se pueden generar en el mercado. (p.691)

Palacios (2024) sostiene:

Etapa de éxito: Las empresas con las que más se trabaja se encuentran en esta etapa. Como su mismo nombre lo indica, se refiere a las empresas que tienen un buen equipo de trabajo, asimismo, el negocio ya es viable, es decir, está bien posicionado en el mercado. Por lo tanto, lo que se requiere en esta etapa es:

- a) Para que la empresa tenga un crecimiento es muy importante que cuente con capitalización y también con alternativas de inversión.
- b) Para tener más presencia en el mercado es importante implementar la publicidad, promociones, contactos estratégicos.
- c) Optimización en gestión de recursos como una gran empresa.
- d) Incrementar el posicionamiento de sus productos en el mercado destacando así su marca, calidad y servicio.
- e) Tener una estructura organizacional plana para una mejor comunicación, asimismo, un equipo gerencial muy eficiente. (p. 87)

Leach (1996) en la etapa de desarrollo orientado a la planificación, precisa “la empresa madura, se planifica para formalizar las actividades permanentes y proporcionar una base para una efectiva gestión, para identificar nuevas oportunidades y promover un futuro crecimiento en la empresa” (p.127).

Barnéz et al. (1998) sostienen:

Etapa de madurez: en esta etapa se considera que la empresa se encuentra con una buena posición en el mercado, sin embargo, si la empresa no se encontrara bien posicionada debe esforzarse en alcanzar este posicionamiento o considerar retirarse. En cuanto a la estrategia, las empresas deben identificar bien que productos, segmentos y tipos de clientes son los mas adecuados para tomar el liderazgo en el mercado, esto les permite diferenciarse de la competencia y que los clientes sigan generando valor a los productos. (p.70)

Chiavenato (2009) precisa:

Etapa de juventud: La empresa empieza a crecer gracias a sus logros, mientras va creciendo su estructura se va volviendo mas compleja, asimismo, se van ampliando los niveles de la administración en la jerarquía. Como consecuencia, el crecimiento también conlleva a ciertas dificultades para mantener el control de la empresa. (p.94)

Etapa secundaria de crecimiento

Ivancevich et al. (1996) declara:

En esta etapa las empresas a medida que van creciendo van ingresando a nuevos mercados donde la competencia tiene un nivel mucho mas alto, por lo cual, es fundamental seguir siendo competitivo en el mercado ofreciendo un producto o servicio de calidad lo que permite seguir teniendo estabilidad en la empresa. (p.691)

Palacios (2024) sostiene:

Etapa de crecimiento: En esta etapa se consideran dos condiciones principales:

- a) La empresa debe disponer con apalancamiento, es decir que cuente con apoyo financiero directo o con financiamiento tanto de distribuidores, franquicias, inversiones.
- b) Contar con un equipo gerencial con buena capacidad, para una correcta coordinación y optimización de la empresa en la parte interna, en este sentido, se podrá tener una planificación estratégica eficiente, presupuesto y otras actividades importantes de esta etapa.
(p.88)

Barnéz et al. (1998) precisan:

Etapa de envejecimiento: en esta etapa las empresas empiezan a perder su posición en el mercado, por lo tanto, empiezan a tomar importancia en reforzar ciertas áreas que mejor le benefician, dejando a las que no le generan buenos resultados, enfocándose en lo que es favorable y que le genere rentabilidad. Esto indica que las empresas puedan tomar la idea de rejuvenecer optando por nuevas oportunidades. (p.70)

Chiavenato (2009) en la etapa de madurez declara “la organización se estabiliza en un tamaño y por lo general adopta una estructura más vertical haciendo los procesos más burocráticos” (p.94).

5.2. Antecedentes

5.2.1 Internacional

Rivera et al. (2022) en su artículo científico titulado: “Herramientas tecnológicas utilizadas para la optimización de la gestión de transporte” plantearon:

El objetivo de la presente investigación fue determinar qué herramientas tecnológicas se deben utilizar para la optimización del sistema de transporte en Ecuador, considerando desafíos como la deficiente cultura vial, las demoras en políticas públicas, daños ambientales y el incumplimiento de normas de bioseguridad relacionados con la pandemia de COVID-19. Para ello, se empleó una metodología cualitativa de investigación documental-bibliográfica, basada en la revisión, interpretación y análisis de fuentes secundarias relevantes sobre tecnologías aplicables al sistema de transporte ecuatoriano y tendencias internacionales. Los resultados evidenciaron que la implementación de medios de pago electrónico, sistemas avanzados de logística y opciones de transporte eléctrico son esenciales para lograr un sistema integrado, eficiente, seguro, inclusivo y sostenible. Además, se resaltó la importancia de combinar estas tecnologías con reformas en políticas públicas e inversiones en infraestructura para mejorar la eficiencia vehicular, la seguridad vial y la sostenibilidad climática.

Del Do et al. (2023) en su artículo científico titulado: “Desafíos de la Transformación Digital en las PYMES” precisan:

El objetivo de la investigación fue identificar los impulsores y barreras que enfrentan las pequeñas y medianas empresas (PYMES) de Argentina en sus procesos de transformación digital, con el fin de entender los desafíos clave para avanzar en la adopción tecnológica. Para ello, se utilizó una metodología cualitativa basada en una revisión sistemática de literatura científica, que permitió analizar, categorizar y sintetizar diferentes estudios previos sobre el estado del arte en digitalización, sus facilitadores e inhibidores en las PYMES. Los resultados evidencian que, a pesar de las oportunidades que ofrece la digitalización para mejorar la competitividad, muchas PYMES todavía enfrentan resistencias al cambio organizacional, falta de capacitación tecnológica y una cultura digital limitada. Además, existe incertidumbre sobre cómo iniciar la transformación y dónde focalizar los esfuerzos, así como restricciones en recursos y bajo nivel de adopción efectiva.

Perdiguero (2024) En su tesis titulada: “Transformación digital en la República Dominicana: Un análisis de micro y miniempresas” menciona

La investigación tuvo un diseño cuantitativo correlacional, no experimental y de corte transversal. Para ello, se aplicó una encuesta estructurada a una muestra de 1,122 micro y miniempresas dominicanas, clasificadas según sus años de operación. Los datos recopilados fueron analizados usando herramientas informáticas como Excel y Python. En cuanto a los resultados estadísticos, se obtuvo una correlación de Pearson con un valor de $r = 0.0644$ y un p-valor de 0.03098, y una correlación de Spearman con $\rho = 0.0527$ y $p = 0.0775$. Además, mediante una regresión polinomial, se determinó que la antigüedad de las empresas explicaba menos del 1% de la variabilidad en su nivel de digitalización, con un coeficiente de determinación $R^2 = 0.0069$. La conclusión principal del estudio indica que existe una relación muy débil y apenas significativa entre la antigüedad empresarial y el nivel de digitalización. Esto significa que la edad de la empresa tiene poca influencia sobre la integración de tecnologías digitales, implicando que otros factores son más relevantes para explicar la adopción digital en las micro y miniempresas de República Dominicana.

Yigitcanlar et al. (2024) en su artículo científico titulado: “Tecnologías digitales de comunicación relacionadas con el transporte: revisión y estado del arte” precisan:

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) desempeñan un papel importante en los sistemas de transporte, ya que proporcionan la conexión entre los usuarios del sistema de transporte, los planificadores de sistemas, los operadores y los administradores. En los últimos años, con los avances en las TIC, se ha producido un rápido cambio en el comportamiento de los viajeros. Sin embargo, se sabe poco sobre cómo se están utilizando las TIC y otras tecnologías digitales emergentes en la comunicación relacionada con el transporte para el transporte público, privado y activo. Para cerrar esta brecha, este estudio tiene como objetivo explorar la literatura académica y gris centrada en el uso de las tecnologías digitales en la comunicación relacionada con el transporte. En la presente investigación

el enfoque metodológico emplea una revisión sistemática de la literatura, con el protocolo PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analysis), para identificar las tecnologías digitales que se consideran prometedoras entre los académicos y profesionales para la investigación, las pruebas y la implementación. El estudio analizó 158 publicaciones e identificó algunos temas comunes sobre cómo se pueden implementar estas tecnologías digitales para mejorar el acceso a la comunicación del transporte. El estudio concluye que: a) La bibliografía se centra principalmente en cómo se recopila y comparte la información con los usuarios del transporte; b) Los avances en las aplicaciones móviles permiten actualizaciones de rutas en tiempo real, una fácil navegación por rutas complejas y una planificación personalizada de los viajes; (c) Existen algunas brechas de conocimiento notables en la forma en que se implementan estas tecnologías, incluida la disposición a usarlas y la alfabetización digital para comprenderlas; d) Muchas tecnologías digitales se encuentran en fase de ensayo o desarrollo, lo que puede mejorar la forma en que la información sobre el transporte puede ser fácilmente accesible para todos los usuarios.

5.2.2 Nacional

Yallerco (2022) en su tesis titulada: “El impacto de la transformación digital en el desarrollo empresarial post covid19 en una mediana empresa de transporte de carga Expreso GraeL SAC” sostiene:

La investigación tuvo como objetivo determinar cómo influye la transformación digital en el desarrollo empresarial de la empresa Expreso GraeL SAC, utilizando el modelo DMAIC como herramienta de gestión. El estudio fue de tipo descriptivo-correlacional, con un enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Se trabajó con una muestra de 85 colaboradores de una población total de 109 trabajadores, aplicando encuestas validadas con un Alfa de Cronbach de 0.807. El análisis estadístico incluyó la prueba de Chi-cuadrado, con un resultado de $p = 0.000$, confirmando relación significativa entre las variables. Se concluye que sí existe una relación

positiva entre la transformación digital y el desarrollo empresarial. Las herramientas tecnológicas, el ERP, el sistema contable y los recursos informáticos han contribuido al crecimiento de la empresa, mejorando procesos internos, la atención al cliente y la toma de decisiones.

Pachas (2024) en su artículo titulado: “Innovación tecnológica y competitividad: claves para el crecimiento empresarial en microempresas Huancayo 2024” determina

El objetivo de esta investigación fue analizar la relación entre la innovación tecnológica y la competitividad para promover el crecimiento empresarial en microempresas de Huancayo. El estudio empleó un diseño metodológico cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional. La recolección de datos se realizó mediante una encuesta tipo Likert, que fue validada con un Alfa de Cronbach de 0.895, asegurando su fiabilidad. La muestra estuvo conformada por 50 microempresas del sector comercial. El análisis de correlación de Spearman se llevó a cabo utilizando el software SPSS. Los resultados numéricos obtenidos indicaron una correlación positiva y alta entre la innovación tecnológica y la competitividad, con un coeficiente Rho de Spearman de $\rho = 0.791$ y un valor $p = 0.000$, lo que demuestra una relación estadísticamente muy significativa. Se destacó particularmente el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) como una dimensión clave en esta relación. En conclusión, la investigación determinó que la innovación tecnológica se relaciona positivamente y de manera sustancial con el crecimiento empresarial. Las microempresas que implementan y utilizan TIC son considerablemente más competitivas, sugiriendo que la adopción tecnológica es un factor crítico para el éxito y la evolución en el entorno comercial actual.

Chavez y Linan (2023) en su tesis titulada: “Implementación de una aplicación móvil para el registro de fallas mecánicas en los buses de la Empresa Lima-Bus Internacional 1 S.A. Lima 2023”, mencionan

El estudio se enfocó en Lima Bus Internacional 1 S.A., una empresa de transporte público que enfrenta dificultades en el control de registros de fallas en sus buses. Menciona que en la actualidad, este proceso es realizado a través de listas de chequeo y hojas de Excel, lo que provoca demoras en la atención de las fallas y molestias para los usuarios. En este sentido, la investigación se justifica teóricamente en la importancia de las aplicaciones móviles para optimizar la productividad y mejorar la satisfacción del cliente. Por lo cual, se propuso la implementación de una aplicación móvil que permita a los usuarios reportar fallas de manera rápida y sencilla, agilizando la comunicación con el equipo de mantenimiento. Los antecedentes internacionales y nacionales respaldan la eficacia de las aplicaciones móviles en diversos campos. Los resultados que se obtuvieron de la investigación respaldan la afirmación de que el uso de la aplicación móvil para el registro de fallas mecánicas mejora los registros recepcionados, agilizando el proceso y proporcionando información detallada sobre las mismas, confirmando así que la aplicación móvil para el registro de fallas mecánicas aumenta el porcentaje de registros recepcionados en más del 50.00%.

Izquierdo y Torres (2023) en su tesis titulada: "Sistema de geolocalización de monitoreo de vehículos con GPS utilizando fórmula de kilometraje y geocerca en autoridad de transporte urbano 2023", presisan:

El problema social, que durante mucho tiempo se mantuvo trabajando de manera manual y no de manera sistematizada. El transporte urbano de Lima y Callao en el Perú es el medio más utilizado para el desplazamiento de las personas. Se menciona que en la actualidad no existe un sistema con implementación de GPS que permita el monitoreo en tiempo real para conocer la ubicación, rutas que verdaderamente cumplan las unidades de transporte, además sistemas actuales, para su implementación, requieren la instalación de equipamiento específico en cada unidad. Por lo cual, el proyecto detalla la creación de una plataforma virtual de monitoreo de ubicación en tiempo real aplicando geolocalización en cada transporte urbano, la plataforma se conformará por un chip GPS ubicado en cada bus

de transporte para monitorear la ubicación en tiempo real basada en el GPS, un sistema de monitoreo que será instalado en un servidor y podrá ser accedido a través de internet, este componente es capaz de recibir y almacenar datos, por último permitirá la visualización de las unidades de transporte urbano en un mapa que muestre la ubicación geográfica ofreciendo el recorrido en tiempo real de cada empresa de transporte, para medir el kilometraje y cumplir el recorrido que mantienen en su ficha técnica, así como mostrar información adicional de las unidades de transportes. Durante las pruebas, se encontró que el sistema tiene una efectividad del 9,27 % en la vigilancia de vehículos.

5.3. Definición de términos básicos

Tecnología

Es un conjunto de conocimientos, técnicas, herramientas y actividades que se utilizan para convertir los recursos de una organización en productos o resultados (Chiavenato, 2009, p.506).

Las tecnologías de información (TI)

Las TI son todas las tecnologías de hardware y software que requiere una organización para alcanzar sus objetivos empresariales (Laudon y Laudon, 2016, p.16).

Inteligencia artificial (IA)

Es la capacidad que tiene un sistema informático con funciones cognitivas humanas, como el aprendizaje y resolución de problemas (Franco et al, 2024, p.17).

Hardware

Comprende un conjunto de componentes físicos como: teclado, puntero, unidad de disco duro, pantalla, procesador, líneas de teléfonos, servidor, cableado de fibra óptica, ratón, módems, escáner, monitor. Todos estos elementos tangibles reciben, procesan y visualizan datos e información (Joyanes, 2015, p.8).

Software

Es una serie de programas o aplicaciones de escritorio o de dispositivos móviles que indican a los dispositivos de hardware a procesar datos u otras entradas tales como reconocedores de texto, escáneres, órdenes de voz, etc (Joyanes, 2015, p.8).

Transformación digital

Es la evolución que se da a través de la innovación tecnológica, generando cambios positivos que aporten valor a los usuarios, empresas, y sociedad en general. (Peirano, 2023, p.11)

Automatización

Consiste en la ejecución de actividades programadas a través de los sistemas tecnológicos, disminuyendo así, costos operativos en mano de obra ante la ausencia de la necesidad de intervención humana. Hoy en día es posible gracias a las computadoras, los servomecanismos y los reguladores cibernéticos (Chiavenato, 2009, p.489).

Internet de las cosas (IoT)

Es el proceso que pretende facilitar la conectividad interactiva entre objetos tecnológicos y usuarios, a través de diferentes redes de comunicación disponibles en un territorio geográfico, para que, en base al análisis de tendencias del usuario, se genere servicios que aporten valor tanto a la administración como los ciudadanos y empresas (Cubo, 2022, p.344).

Innovación

Se refiere a poder aplicar ideas nuevas en las tareas de las personas y organizaciones (Merodio, 2016, p.38).

Global Positioning System GPS

El GPS es un sistema que brinda información inmediata de la ubicación exacta de las personas u objetos (Calatayud et al, 2022, p.35).

III. MATERIALES Y METODOS

3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis

La investigación es aplicada porque permitirá solucionar los problemas encontrados. Es por ello que, dicha investigación dentro de la investigación tipo básica o pura, para desarrollar conocimiento teórico que aportará a problemas prácticos. Asimismo, se basa en los descubrimientos alcanzados en relación con los objetivos planteado de la presente investigación. (Hadi et al., 2023, p.54)

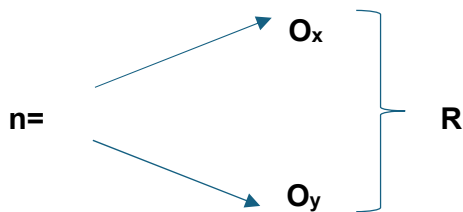
Será de tipo descriptivo – correlacional ya que permitirá describir las variables sus dimensiones e indicadores, a través de su comportamiento y características. Al respecto, Hernández - Sampieri y Mendoza (2018) refieren, los estudios descriptivos comúnmente como el punto de partida de las investigaciones correlacionales, ya que nos genera el sustento necesario para realizar investigaciones que busquen cubrir las brechas de los estudios desarrollados (p.106). En cuanto a Arias (2012) enfatiza que, respecto a lo correlacional, tiene como propósito analizar el nivel de asociación existente entre dos o más variables según el contexto en particular. En estos estudios, primero se miden las variables y luego mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación (p.25).

Es de enfoque cuantitativo porque se aplicará la escala de Likert y su procesamiento se efectuará aplicando el Statistical Package for Social Sciences SPSS, que dará resultados estadísticos como el P- Valúe y coeficiente Rho de Spearman y tabla de frecuencia. En esta línea, Pimienta y De la Orden Hoz (2017) mencionan, este modelo de investigación se caracteriza por enfocarse en el análisis e interpretación de datos, números, indicadores y estadísticas asociadas con el objetivo de estudio (p.59).

Diseño de contrastación de hipótesis

Se aplicará el diseño no experimental porque los datos o la información recolectada no se manipulará. Al respecto, Fuentes – Doria et al. (2020) lo definen como aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables (p.59). Asimismo, será transversal, Malhotra (2016) determina, es un tipo de diseño de investigación que consiste en obtener información una sola vez de una muestra determinada de elementos de la población (p.63).

El diseño correlacional se esquematiza:



Donde:

n= muestra

O_x= Observación transformación digital

O_y= Observación crecimiento empresarial

R= Relación entre variables

3.2. Poblacion, muestra y muestreo

3.2.1. Población

Se refiere al conjunto de elementos que comparten una característica común la cual es observable y sobre la que se busca realizar determinados estudios (García, 2016, p.130).

El presente estudio ha considerado una muestra censal de 30 trabajadores de la empresa Ittsa bus.

Tabla 1*Población laboral de la empresa de transporte interprovincial Ittisa Bus.*

Categoría ocupacional	Número de trabajadores
Administrador general	1
Atención al cliente	5
Conductores	10
Personal de empaque	3
Registradores	3
Personal logística	2
Personal seguridad y limpieza	6
Total	30

Fuente: Oficina de administración, 2025 – 04 – 7

3.2.2. Muestra

Ñaupas et al. (2018) definieron, “es una porción de la población que por lo tanto tienen las características necesarias para la investigación, es suficientemente clara para que no haya confusión alguna” (p.334).

El estudio se compuso por una muestra de 30 trabajadores de la empresa de transporte interprovincial, se denomina una muestra censal porque se incluyen a todos los trabajadores sin exclusión.

3.2.3. Muestreo

Instrumento de gran validez, en la investigación, permite al investigador seleccionar las unidades representativas de las que obtendrá los datos que le permitirán extraer inferencias acerca de la población sobre la cual se investiga (Tomayo, 2003, P.177).

Los datos serán obtenidos a través de un cuestionario como instrumento de medición a los trabajadores de la empresa de transporte interprovincial Ittisa bus, el cual se aplicó en la empresa en hora de almuerzo.

3.3. Métodos, técnicas e instrumentos

3.3.1. Métodos

Son distintas modalidades de investigación, entendiendo que el objeto de investigación es el que determina las actividades que deben diseñarse al momento de realizar un trabajo de investigación (Behar, 2008, p.6).

En la investigación se emplearán los métodos siguientes:

Deductivo

Parte de proposiciones o premisas generales a partir de las cuales se hacen inferencias particulares mediante el razonamiento (Martínez, 2012, p.80).

Inductivo

Se basa en la inducción, a través del cual el investigador establece conclusiones generales, a partir de la observación y análisis de hechos particulares, que considera verdaderas, en virtud de que están basadas en la experiencia directa (Pimienta y De la Orden Hoz, 2017, p.43). Cuando se aplican la encuesta, se llega a resultados, entonces va de lo particular a lo general.

Analítico

Consiste en descomponer las partes de un fenómeno que se pretende estudiar, observando de manera secuencial sus causas y efectos, esto con la idea de comprender su naturaleza (Martínez, 2012, p.89).

Cuantitativo

Hace referencia a la expresión “cuanto” en notación numérica, se refiere a lo que es cuantificable o medible en una cantidad determinada. Desde la perspectiva cuantitativa, la recolección de datos equivale a “medir” (Olvera, 2015, p.85). Este estudio sera cuantitativo porque se utiliza la escala de Likert a través de herramientas estadísticas.

3.3.2. Técnicas

Es la representación de la parte abstracta de la recolección de datos; el investigador emplea esta forma para obtener datos, por lo tanto, determinan el instrumento a emplearse (Ríos, 2017, p.101).

La técnica a emplear en la investigación será:

Encuesta

Entrevista con varios participantes, las cuales se basan en un cuestionario diseñado previamente (Malhotra, 2016, p.63).

3.3.3. Instrumentos

Son los elementos o materiales que permiten la ejecución o aplicación de las técnicas (Niño, 2011, p.29).

Cuestionario

Es una serie de preguntas orientadas a una o más variables a medir. El contenido de las preguntas puede variar como los aspectos que mida. Es un test escrito que el investigador utiliza para obtener información (Quezada, 2010, p.115).

3.4. Análisis de confiabilidad

En esta investigación para comprobar la confiabilidad del instrumento de correlación de datos, siendo el cuestionario se tomará el alfa de Cronbach, según Tuapanta et al., 2017)

Se logra obtener cuando se aplica el instrumento de medición, por ende, los valores que se generen están entre 0 a 1. En cuanto a la ventaja que tiene es que no es necesario que se dividan los ítems en dos, solo se requiere aplicar la medición y obtenemos el cálculo del coeficiente. (p.39)

Tabla 2*Criterios de decisión para la confiabilidad del instrumento.*

Índice	Nivel de fiabilidad	Valor de Alfa de Cronbach
1	Excelente	0.9 – 1
2	Muy bueno	0.7 – 0.9
3	Bueno	0.5 – 0.7
4	Regular	0.3 – 0.5
5	Deficiente	0 – 0.3

Fuente: Tuapanta et al., 2017

La primera variable, transformación digital se consideró una prueba piloto de 15 trabajadores de la empresa de transporte interprovincial Ittisa Bus, que representan 50% obteniendo como resultado un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.770. (Anexo 5)

Tabla 3*Fiabilidad de la variable transformación digital.*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
770	15

Fuente: Prueba piloto

La segunda variable, crecimiento empresarial se consideró una prueba piloto de 15 trabajadores de la empresa de transporte interprovincial Ittisa Bus, que representan 50% dando como resultado un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.724. (Anexo 6)

Tabla 4*Fiabilidad de la variable crecimiento empresarial*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
724	15

Fuente: Prueba piloto

Al obtener los siguientes resultados de coeficiente de alfa de Cronbach, 0.770 y 0.724 se evidencia que los instrumentos de correlación de datos tienen un nivel de fiabilidad muy bueno.

3.5. Procesamiento y análisis de datos

Procesamiento de datos

Una vez aplicada la encuesta; los instrumentos de medición como los cuestionarios se ordenaron por variables de estudio en este caso transformación digital y crecimiento empresarial. Luego se organizaron todos los datos tabulándolos en una hoja Excel por variable; exportándolos a un programa Statistical Package for Social Sciences SPSS para su procesamiento estadístico adquiriendo como resultados el coeficiente de Rho de Spearman para correlacionar las variables de estudio, la significación bilateral para determinar la aprobación o rechazo de la hipótesis asimismo tablas de frecuencias.

Análisis de datos

Los resultados obtenidos con la recopilación de software estadístico SPSS se interpretaron considerando la estadística descriptiva e inferencial obteniendo una nueva información que se analizó y discutió con las bases teórico – científicas y los hallazgos de los investigadores; producto de ello se arribó a conclusiones concordantes con los objetivos planteados de la investigación: Determinar la incidencia de la transformación digital en el crecimiento empresarial de las empresas de transportes interprovinciales de pasajeros, Tumbes 2025.

3.6. Hipótesis

Hipótesis general

H_A: La incidencia de la transformación digital en el crecimiento empresarial es positiva y significativa en la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, Tumbes 2025.

H₀: La incidencia de la transformación digital en el crecimiento empresarial no es positiva y significativa en la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, Tumbes 2025.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H_A: La dimensión de procesos incide de manera positiva y significativa en el crecimiento empresarial de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, en el distrito de Tumbes.

H₀: La dimensión de procesos no incide de manera positiva y significativa en el crecimiento empresarial de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, en el distrito de Tumbes.

Hipótesis específica 2

H_A: La dimensión de buenas prácticas incide de manera positiva y significativa en el crecimiento empresarial de la empresa de transportes interprovincial de pasajeros, en el distrito de Tumbes.

H₀: La dimensión de buenas prácticas no incide de manera positiva y significativa en el crecimiento empresarial de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, en el distrito de Tumbes.

Hipótesis específica 3

H_A: La dimensión de recursos tecnológicos incide de manera positiva y significativa en el crecimiento empresarial de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, en el distrito de Tumbes.

H₀: La dimensión de recursos tecnológicos no incide de manera positiva y significativa en el crecimiento empresarial de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, en el distrito de Tumbes.

Hipótesis específica 4

H_A: La dimensión de servicios informáticos incide de manera positiva y significativa en el crecimiento empresarial de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, en el distrito de Tumbes.

H₀: La dimensión de servicios informáticos no incide de manera positiva y significativa en el crecimiento empresarial de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, en el distrito de Tumbes.

Las hipótesis se contrastarán mediante el P-Valúe

Si P-Valúe < 0.05 se aprueba la hipótesis alterna

Si P-Valúe > 0.05 se aprueba la hipótesis nula

3.7. Definición y operacionalización de variables

Definición conceptual

Variable 1: Transformación digital

“Proceso que apunta a mejorar una entidad desencadenando cambios significativos en sus propiedades mediante combinaciones de tecnologías de la información, la computación, la comunicación y la conectividad” (Vial, 2019, p.1).

Variable 2: Crecimiento empresarial

“El crecimiento de la empresa hace referencia a modificaciones e incrementos de tamaño que originan que esta sea diferente de su estado anterior” (Pita, 2012, p.19).

Operacionalización de variable

La variable uno sus datos se conseguirán a través del diseño de un cuestionario estructurado en base a sus dimensiones: procesos, buenas prácticas, recursos tecnológicos, servicios informáticos y sus respectivos indicadores. Se utilizará la escala de Likert con 5 alternativas: Totalmente de Acuerdo (TA): 5; De Acuerdo

(DA): 4; Indeciso (I): 3; En Desacuerdo (ED): 2; Totalmente en Desacuerdo (TD):1; el instrumento de medición se aplicará a la muestra censal de 30 trabajadores de la empresa de transporte interprovincial Ittsa bus.

La variable dos sus datos se conseguirán a través del diseño de un cuestionario estructurado en base a sus dimensiones: etapa de preinicio, etapa de inicio, etapa inicial de crecimiento, etapa secundaria de crecimiento y sus respectivos indicadores. Se utilizará la escala de Likert con 5 alternativas: Totalmente de Acuerdo (TA): 5; De Acuerdo (DA): 4; Indeciso (I): 3; En Desacuerdo (ED): 2; Totalmente en Desacuerdo (TD):1; el instrumento de medición se aplicará a la muestra censal de 30 trabajadores de la empresa de transporte interprovincial Ittsa bus.

Tabla 5*Dimensiones, indicadores, ítems, instrumentos y escala de medición.*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos y escala de medición
Procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema de recopilación de información - Automatización 	1,2,3	Cuestionario
Buenas practicas	<ul style="list-style-type: none"> - Conectividad - Gestión integrada de transporte - Protección de datos 	4,5,6,7	Escala de Likert
Recursos tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> - Área responsable de la información - Plataformas digitales - Intranet 	8,9,10,11	Totalmente de Acuerdo (TA): 5; De Acuerdo (DA): 4; Indeciso (I): 3; En Desacuerdo (ED): 2; Totalmente en Desacuerdo (TD):1
Servicios informáticos	<ul style="list-style-type: none"> - Plataforma para consulta de información en tiempo real - App de movilidad - Equipamiento de información en vehículos - Sistema digital de recaudo - Servicios de internet en vehículos y estaciones 	12,13,14,15	

Etapa de preinicio	<ul style="list-style-type: none"> - Oportunidades de mercado - Investigación de mercado - Recursos humanos iniciales 	1,2,3	<p>Cuestionario</p> <p>Escala de Likert</p>
Etapa de inicio	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos financieros - Clientes - Proceso interno - Aprendizaje y crecimiento 	4,5,6,7	Totalmente de Acuerdo (TA): 5; De Acuerdo (DA): 4; Indeciso (I): 3; En Desacuerdo (ED): 2; Totalmente en Desacuerdo (TD):1
Etapa inicial de crecimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Innovación y tecnología - Tecnología de información - Calidad - Diversificación 	8,9,10,11	
Etapa secundaria de crecimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Competitividad en nuevos mercados - Calidad del servicio - Calidad del equipo gerencial 	12,13,14,15	

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

Para el objetivo general: Determinar la incidencia de la transformación digital en el crecimiento empresarial de la empresa de transportes interprovincial de pasajeros, Tumbes 2025.

Tabla 6

Incidencia de la transformación digital en el crecimiento empresarial.

Niveles	Transformación digital			Crecimiento empresarial		
	Puntuación	N° Encuestados	%	Puntuación	N° Encuestados	%
Alto	55 – 75	30	100.00%	55 – 75	30	100.00%
Medio	35 – 54	0	0.00%	35 – 54	0	0.00%
Bajo	15 – 34	0	0.00%	15 – 34	0	0.00%
			100.00%			100.00%

Fuente: Cuestionario

Los datos de la tabla 6 que corresponde a las respuestas de los encuestados en la empresa de transporte interprovincial Ittsa bus, se determina que existe un nivel alto del 100% de la variable transformación digital, lo que significa que la empresa se encuentra en un avance tecnológico, usando herramientas tecnológicas tanto para el trabajo interno como para el servicio a los clientes. Para la segunda variable Crecimiento empresarial se encuentra en nivel alto con un 100% del personal que labora en la empresa, es decir, que ha logrado consolidarse y tener una mejora constante, teniendo un impacto directo de la transformación digital, permitiendo modernizarse y adaptarse al mercado actual.

Prueba de hipótesis para el objetivo general:

H_A: La incidencia de la transformación digital en el crecimiento empresarial es positiva y significativa en la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, Tumbes 2025.

H₀: La incidencia de la transformación digital en el crecimiento empresarial no es positiva y significativa en la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, Tumbes 2025.

Tabla 7

Correlación de transformación digital y crecimiento empresarial.

		Transformación digital	Crecimiento empresarial
	Correlación de		
Transformación digital	Pearson	1	,991**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
	Correlación de		
Crecimiento empresarial	Pearson	,991**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS

La transformación digital incide de manera positiva en el crecimiento empresarial en la empresa de transporte interprovincial Ittsa bus, Tumbes 2025. Al aplicar el estadístico Pearson, en la tabla 7 se obtuvo una significancia del 0,00 siendo menor a 0.05, expresando una relación entre las variables de estudio, en este sentido, se acepta la hipótesis que se ha planteado, esto de conformidad con el análisis bivariado a través de la prueba del coeficiente de correlación de Pearson, siendo estadísticamente significativo. Lo cual indica que, en el contexto de la empresa, a mayor implementación de transformación digital, se observa un mayor crecimiento empresarial.

Se obtuvo un valor de 0,991, el cual, según el anexo 7 se encuentra en un nivel de correlación positiva muy fuerte.

Para el objetivo específico 1: Analizar la incidencia de los procesos en el crecimiento empresarial de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, en el distrito de Tumbes.

Tabla 8:

Incidencia de los procesos en el crecimiento empresarial.

Niveles	Procesos			Crecimiento empresarial		
	Puntuación	N° Encuestados	%	Puntuación	N° Encuestados	%
Alto	15 – 20	6	20.00%	55 – 75	30	100.00%
Medio	10 – 14	24	80.00%	35 – 54	0	0.00%
Bajo	5 – 9	0	0.00%	15 – 34	0	0.00%
			100.00%			100.00%

Fuente: Cuestionario

A través de la correlación de datos referentes al trabajo de investigación, se observa en la tabla 8 que el 20% de los colaboradores de la empresa de transportes consideran un nivel alto en cuanto a la dimensión de procesos, mientras que el 80% consideran un nivel medio, lo que indica que algunas áreas ya han avanzado más en el uso de la tecnología, sin embargo, ningún trabajador consideró un nivel bajo.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 1:

H_A: La dimensión de procesos incide de manera positiva y significativa en el crecimiento empresarial de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, en el distrito de Tumbes.

H₀: La dimensión de procesos no incide de manera positiva y significativa en el crecimiento empresarial de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, en el distrito de Tumbes.

Tabla 9*Correlación de procesos en el crecimiento empresarial.*

		Procesos	Crecimiento empresarial
Procesos	Correlación de Pearson	1	,909**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Crecimiento empresarial	Correlación de Pearson	,909**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS

En la primera dimensión procesos incide de manera positiva en el crecimiento empresarial en la empresa de transporte interprovincial Ittsa bus, Tumbes 2025. En la tabla 9 se muestran datos de significancia del 0,00 siendo menor a 0.05, demostrando una relación entre la primera dimensión y la segunda variable de estudio, en este sentido, aceptándose la hipótesis planteada, esto de conformidad con el análisis bivariado a través de la prueba del coeficiente de correlación de Pearson, siendo estadísticamente significativo. Esto significa que el fortalecimiento e implementación de tecnologías digitales en los procesos operativos contribuye de manera considerable al desarrollo y crecimiento organizacional de la empresa. El coeficiente en mención alcanzó un valor de 0,909, conforme al anexo 7 se sitúa en un nivel de correlación positiva muy fuerte.

Para el objetivo específico 2: Determinar la incidencia de buenas prácticas en el crecimiento empresarial de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, en el distrito de Tumbes.

Tabla 10
Incidencia de buenas prácticas en el crecimiento empresarial

Niveles	Buenas prácticas			Crecimiento empresarial		
	Puntuación	N° Encuestados	%	Puntuación	N° Encuestados	%
Alto	15 – 20	30	100.00%	55 – 75	30	100.00%
Medio	10 – 14	0	0.00%	35 – 54	0	0.00%
Bajo	5 – 9	0	0.00%	15 – 34	0	0.00%
			100.00%			100.00%

Fuente: Cuestionario

En la presente tabla 10 se muestran los resultados de la segunda dimensión buenas prácticas, se observa un nivel alto con el 100%, por otro lado, ningún trabajador se encuentra en el nivel medio y nivel bajo. Esto quiere decir que hay un buen uso de la tecnología para avanzar con la transformación digital, es decir los trabajadores usan herramientas digitales de manera responsable y eficiente.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 2:

H_A: La dimensión de buenas prácticas incide de manera positiva y significativa en el crecimiento empresarial de la empresa de transportes interprovincial de pasajeros, en el distrito de Tumbes.

H₀: La dimensión de buenas prácticas no incide de manera positiva y significativa en el crecimiento empresarial de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, en el distrito de Tumbes.

Tabla 11
Correlación de buenas prácticas en el crecimiento empresarial

		Buenas prácticas	Crecimiento empresarial
Buenas prácticas	Correlación de Pearson	1	,959**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Crecimiento empresarial	Correlación de Pearson	,959**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS

La dimensión de buenas prácticas incide de manera positiva en el crecimiento empresarial en la empresa de transporte interprovincial Ittsa bus, Tumbes 2025. En la tabla 11 se evidencian datos de significancia del 0,00 siendo menor a 0.05, Determinando una relación entre la segunda dimensión y la segunda variable de estudio, en este sentido, la hipótesis planteada se acepta. Esto significa que la aplicación adecuada y eficiente de buenas prácticas digitales se asocia directamente con el fortalecimiento y desarrollo de la empresa.

Se obtuvo un valor de 0,959, conforme al anexo 7 se encuentra en un nivel de correlación positiva muy fuerte.

Para el objetivo específico 3: Explicar la incidencia de recursos tecnológicos en el crecimiento empresarial de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, en el distrito de Tumbes.

Tabla 12*Incidencia de recursos tecnológicos en el crecimiento empresarial*

Niveles	Recursos tecnológicos			Crecimiento empresarial		
	Puntuación	N° Encuestados	%	Puntuación	N° Encuestados	%
Alto	15 – 20	30	100.00%	55 – 75	30	100.00%
Medio	10 – 14	0	0.00%	35 – 54	0	0.00%
Bajo	5 – 9	0	0.00%	15 – 34	0	0.00%
			100.00%			100.00%

Fuente: Cuestionario

En la presente tabla 12 se muestran los resultados de la tercera dimensión recursos tecnológicos, en el cual los trabajadores indican que existe un nivel alto con el 100%, por otro lado, ningún trabajador se encuentra en el nivel medio y nivel bajo. Esto quiere decir que la empresa cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias para realizar las actividades diarias. permitiendo así realizar las tareas de manera más eficiente, adaptándose al cambio tecnológico.

Prueba de hipótesis del objetivo específico 3:

H_A : La dimensión de recursos tecnológicos incide de manera positiva y significativa en el crecimiento empresarial de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, en el distrito de Tumbes.

H_0 : La dimensión de recursos tecnológicos no incide de manera positiva y significativa en el crecimiento empresarial de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, en el distrito de Tumbes.

Tabla 13*Correlación de recursos tecnológicos en el crecimiento empresarial*

		Recursos tecnológicos	Crecimiento empresarial
Recursos tecnológicos	Correlación de Pearson	1	,987**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Crecimiento empresarial	Correlación de Pearson	,987**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS

La dimensión de recursos tecnológicos incide de manera positiva en el crecimiento empresarial en la empresa de transporte interprovincial Ittsa bus, Tumbes 2025. Mediante la aplicación del estadístico Pearson, en la tabla 13 se ha conseguido datos de significancia del 0,00 siendo menor a 0.05, expresando una relación entre la tercera dimensión y la segunda variable de estudio, en este sentido, se procede a aceptar la hipótesis planteada, esto de conformidad con el análisis bivariado a través de la prueba del coeficiente de correlación de Pearson, siendo estadísticamente significativo. Esto indica que el acceso y uso adecuado de herramientas y equipos tecnológicos tienen una influencia importante en el desarrollo y desempeño de la empresa, favoreciendo su competitividad y eficiencia operativa.

Los valores del coeficiente en mención obtuvieron un valor de 0,987, el cual, constatando con el anexo 7 se sitúa en un nivel de correlación positiva muy fuerte.

Para el objetivo específico 4: Describir la incidencia de servicios informáticos en el crecimiento empresarial de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, en el distrito de Tumbes.

Tabla 14*Incidencia de servicios informáticos en el crecimiento empresarial*

Niveles	Servicios Informáticos			Crecimiento empresarial		
	Puntuación	N° Encuestados	%	Puntuación	N° Encuestados	%
Alto	15 – 20	30	100.00%	55 – 75	30	100.00%
Medio	10 – 14	0	0.00%	35 – 54	0	0.00%
Bajo	5 – 9	0	0.00%	15 – 34	0	0.00%
			100.00%			100.00%

Fuente: Cuestionario

En la presente tabla 14 se muestran los resultados de la cuarta dimensión servicios informáticos, en el cual los trabajadores indican que existe un nivel alto con el 100%, sin embargo, ningún trabajador se encuentra en el nivel medio y nivel bajo. Esto quiere decir que se brinda una buena experiencia digital al cliente, brindando un servicio moderno.

Prueba de hipótesis del objetivo específico 4:

H_A: La dimensión de servicios informáticos incide de manera positiva y significativa en el crecimiento empresarial de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, en el distrito de Tumbes.

H₀: La dimensión de servicios informáticos no incide de manera positiva y significativa en el crecimiento empresarial de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, en el distrito de Tumbes.

Tabla 15*Correlación de servicios informáticos en el crecimiento empresarial.*

		Servicios informáticos	Crecimiento empresarial
	Correlación de		
Servicios informáticos	Pearson	1	,981**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
	Correlación de		
Crecimiento empresarial	Pearson	,981**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS

La dimensión de servicios informáticos incide de manera positiva en el crecimiento empresarial en la empresa de transporte interprovincial Ittsa bus, Tumbes 2025. En la tabla 15 se obtuvo datos de significancia del 0,00 siendo menor a 0.05, dando a conocer una relación entre la cuarta dimensión y la segunda variable de estudio, en este sentido, se acepta la hipótesis planteada. Esto significa que la implementación y el uso eficiente de servicios informáticos dentro de la empresa tiene un efecto significativo en su desarrollo organizacional, contribuyendo a la mejora de sus procesos, la atención al cliente y la toma de decisiones estratégicas, lo cual favorece su crecimiento.

Se obtuvo un valor de 0,981, en el anexo 7 se encuentra en un nivel de correlación positiva muy fuerte.

4.2 Discusión

En cuanto al objetivo general de la presente investigación: Determinar la incidencia de la transformación digital en el crecimiento empresarial de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, Tumbes 2025; la primera variable transformación digital logró un nivel alto en los resultados descriptivos con un 100.00% respecto al análisis de las respuestas de los trabajadores de la agencia, mientras que la segunda variable crecimiento empresarial también obtuvo un nivel

alto con un 100.00% respecto a las encuestas. Por otro lado, los resultados correlacionales con relación a la hipótesis del objetivo general: La incidencia de la transformación digital en el crecimiento empresarial es positiva y significativa en la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, Tumbes 2025, se obtuvo un nivel de significancia de 0.00, puesto que conlleva a una aceptación de la hipótesis, asimismo, un coeficiente de Pearson de 0.991 indicando una correlación positiva muy alta, esto quiere decir que a mayor implementación de transformación digital, se observa un mayor crecimiento empresarial.

Los resultados obtenidos coinciden con Yallerco (2022), quien encontró un coeficiente de correlación de chi cuadrado de Pearson de 66,850 con el p – valor asociado (sig. Asintótica (bilateral) = 00 que es menor a 0.05, determinando que las variables de estudio se relacionan positivamente, confirmando que la transformación digital influye directamente en el crecimiento empresarial.

Para el objetivo específico 1: Analizar la incidencia de los procesos en el crecimiento empresarial de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, en el distrito de Tumbes. Se logró apreciar a través de los resultados que se obtuvieron, que en esta dimensión el 20% de los encuestados cuentan con un nivel alto, mientras que el 80% de los encuestados cuentan con un nivel medio. En cuanto a la hipótesis del presente objetivo específico: La dimensión de procesos incide de manera positiva y significativa en el crecimiento empresarial de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, en el distrito de Tumbes. Tras aplicar los análisis de datos se obtuvo un nivel de significancia de 0.00, rechazando la hipótesis nula, con un coeficiente de Pearson de 0.909, este resultado demuestra que existe una correlación positiva muy alta, dando a entender que el proceso de digitalización en la empresa conlleva a un mejor desarrollo y crecimiento empresarial.

Estos resultados se evidencian Pachas (2024) resultados obtenidos indicaron una correlación positiva y alta entre la innovación tecnológica y la competitividad, con un coeficiente Rho de Spearman de $\rho = 0.791$ y un valor $p = 0.000$, lo que demuestra una relación estadísticamente muy significativa. Se destacó particularmente el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)

como una dimensión clave en esta relación. Así mismo, Del Do et al. (2023) en cuanto a conclusiones menciona que muchas empresas se resisten a lo tradicional siendo esto un problema para que las empresas puedan innovar implementando tecnología para optimizar procesos

En cuanto al objetivo específico 2: Determinar la incidencia de buenas prácticas en el crecimiento empresarial de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, en el distrito de Tumbes. En la aplicación del instrumento de correlación se logró visualizar que la dimensión de buenas prácticas se encuentra en un nivel alto con un 100.00% en los trabajadores de la agencia, en cuanto a la variable transformación digital se obtuvo un nivel alto con un 100.00%. La hipótesis del objetivo específico 2: La dimensión de buenas prácticas incide de manera positiva y significativa en el crecimiento empresarial de la empresa de transportes interprovincial de pasajeros, en el distrito de Tumbes, se obtuvo un nivel de significancia del 0.000, aceptando la hipótesis, así mismo, un valor de Pearson de 0.959, lo cual se encuentra en un nivel de correlación positiva muy alta. De acuerdo con los resultados se evidencia que la aplicación adecuada y eficiente de buenas prácticas digitales se asocia directamente con el fortalecimiento y desarrollo de la empresa.

Estos resultados son similares con Yigitcanlar et al. (2024) menciona que identificó algunos temas comunes sobre cómo se pueden implementar estas tecnologías digitales para mejorar el acceso a la comunicación del transporte, donde el estudio concluye que, la bibliografía se centra principalmente en cómo se recopila y comparte la información con los usuarios del transporte, Existen algunas brechas de conocimiento notables en la forma en que se implementan estas tecnologías, incluida la disposición a usarlas y la alfabetización digital para comprenderlas, Muchas tecnologías digitales se encuentran en fase de ensayo o desarrollo, lo que puede mejorar la forma en que la información sobre el transporte puede ser fácilmente accesible para todos los usuarios.

Respecto al objetivo específico 3: Explicar la incidencia de recursos tecnológicos en el crecimiento empresarial de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, en el distrito de Tumbes. Los trabajadores de la agencia consideran que

se encuentra en un nivel alto con un 100.00%, mientras que la variable crecimiento empresarial se encuentra en el mismo nivel con un 100.00%. Respecto a la hipótesis del objetivo específico 3: La dimensión de recursos tecnológicos incide de manera positiva y significativa en el crecimiento empresarial de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, en el distrito de Tumbes. Se obtuvo un nivel de significancia de 0.000 aceptando la hipótesis planteada, con un valor de Pearson de 0.987 una correlación positiva muy alta, indicando que el acceso y uso adecuado de herramientas y equipos tecnológicos tienen una influencia importante en el desarrollo y desempeño de la empresa, favoreciendo su competitividad y eficiencia operativa.

Con relación a ello, Perdiguero (2024) En cuanto a los resultados estadísticos, se obtuvo una correlación de Pearson con un valor de $r = 0.0644$ y un p-valor de 0.03098, y una correlación de Spearman con $\rho = 0.0527$ y $p = 0.0775$. Además, mediante una regresión polinomial, se determinó que la antigüedad de las empresas explicaba menos del 1% de la variabilidad en su nivel de digitalización, con un coeficiente de determinación $R^2 = 0.0069$. Mientras que la investigación de Chavez y Linan (2023) en cuanto a sus resultados que se obtuvieron de la investigación respaldan la afirmación de que el uso de la aplicación móvil para el registro de fallas mecánicas mejora los registros recepcionados, agilizando el proceso y proporcionando información detallada sobre las mismas, confirmando así que la aplicación móvil para el registro de fallas mecánicas aumenta el porcentaje de registros recepcionados en más del 50.00%.

Respecto al objetivo específico 4: Describir la incidencia de servicios informáticos en el crecimiento empresarial de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, en el distrito de Tumbes. Los trabajadores afirmaron un nivel alto en servicios informáticos con un 100.00%, así mismo, la variable crecimiento empresarial de la misma forma se encuentra en un nivel alto con un 100.00%. Por otro lado, la hipótesis del objetivo específico 4: La dimensión de servicios informáticos incide de manera positiva y significativa en el crecimiento empresarial de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, en el distrito de Tumbes. Tras la evaluación se obtuvo un nivel de significancia del 0.000, lo que conlleva a aceptar la hipótesis plantada, se obtuvo un valor de Pearson de 0.981 situándose

en un nivel de correlación positiva muy alta, significa que la implementación y el uso eficiente de servicios informáticos dentro de la empresa tienen una influencia significativa en su desarrollo organizacional, contribuyendo a la mejora de sus procesos, la atención al cliente y la toma de decisiones estratégicas, lo cual favorece su crecimiento.

Estos resultados se asemejan con la investigación de Rivera et al. (2022), en sus resultados evidenciaron que la implementación de medios de pago electrónico sistemas avanzados de logística y opciones de transporte eléctrico son esenciales para lograr un sistema integrado, eficiente, seguro, inclusivo y sostenible. Por otro lado la investigación de Izquierdo y Torres (2023), El proyecto describe el desarrollo de una plataforma virtual de monitoreo en tiempo real para el transporte urbano, utilizando geolocalización GPS. Cada bus contará con un chip GPS que enviará la ubicación a un sistema central instalado en un servidor, accesible vía internet. Este sistema permite visualizar las unidades en un mapa en tiempo real, mostrando el recorrido y el kilometraje de cada bus según su ficha técnica, además de proporcionar información adicional sobre las unidades. Las pruebas realizadas demostraron que el sistema tiene una efectividad del 9,27% en la vigilancia de vehículos.

V. CONCLUSIONES

1. La empresa de transporte Ittisa está implementando procesos de digitalización, lo cual conlleva a optimizar sus operaciones y así mejorar la eficiencia en la gestión de su servicio. Esta implementación tecnológica la impulsa a fortalecer su adaptación y posicionarse competitivamente en el mercado regional y nacional. Se evidencia estadísticamente con un valor de 0.909, demostrando una correlación positiva muy fuerte.
2. Se constató que la implementación de buenas prácticas en la empresa Ittisa se evidencia con el adecuado uso de herramientas tecnológicas lo que contribuye al desarrollo de un modelo de gestión más ágil y competitivo, así mismo, permite asegurar la correcta aplicación de los recursos digitales beneficiando su crecimiento empresarial. Se evidencia estadísticamente con un valor de 0,959, demostrando una correlación positiva muy fuerte.
3. El acceso a equipos tecnológicos adecuados permite a la empresa de transporte mejorar la gestión operativa y la eficiencia en la prestación del servicio, agilizando los procesos internos, mejorando el control de la información e incrementando su competitividad en el mercado actual. Se evidencia estadísticamente con un valor de 0,987, demostrando una correlación positiva muy fuerte.
4. Se comprobó que los servicios informáticos aplicados en la empresa Ittisa, mejoran la gestión de procesos internos, la atención a los clientes como también la toma de decisiones, permitiendo agilizar las operaciones diarias de manera efectiva, contribuyendo a un crecimiento empresarial. Se evidencia estadísticamente con un valor de 0,981, demostrando una correlación positiva muy fuerte.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere reforzar la automatización de los procesos operativos clave dentro de la empresa Ittisa Bus, especialmente en aquellas áreas donde los resultados obtenidos reflejan un nivel medio de digitalización, como es el caso de la gestión de rutas, la asignación de unidades y el control de boletos.
2. Se recomienda implementar un programa de capacitación tecnológica dirigido a todos los niveles del personal de la empresa Ittisa Bus. Este programa debe estar enfocado en fortalecer las competencias digitales necesarias para operar eficaz y responsablemente en un entorno empresarial cada vez más automatizado y orientado a la innovación.
3. Se propone ampliar y diversificar los canales digitales que tiene la empresa Ittisa Bus para interactuar con sus clientes, con el objetivo de brindar una experiencia de servicio moderna, accesible y eficiente. Esta ampliación debe considerar la implementación de soluciones tecnológicas que faciliten el acceso, la compra, el seguimiento y la atención, fortaleciendo así la relación con los usuarios.
4. Se recomienda implementar evaluaciones periódicas de desempeño tecnológico dirigidas a todo el personal de la empresa Ittisa Bus. El objetivo es identificar el nivel actual de competencias digitales, su grado de adaptación a los cambios tecnológicos y las áreas específicas donde se presentan debilidades.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica* (Sexta edición ed.). Caracas: Editorial episteme.
- Barnéz, J. (1998). *Su empresa ¿de clase mundial?* (Primera edición ed.). México: Panorama editorial S.A. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Su_empresa_de_clase_mundial/O18J3YKvgkWC?hl=es&gbpv=1&dq=crecimiento+empresarial+etapas&pg=PA68&printsec=frontcover
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. (Rubeira, Ed.) Editorial shalom.
- Briano, C. (2024). *La transformación digital de los negocios* (Primera Edición ed.). Buenos Aires: Uba en accion. Obtenido de http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/libros/Briano_La-transformacion-digital-de-los-negocios-1-apuntes-conceptuales.pdf
- Bustamante, L. (18 de julio de 2023). *El economista.es* . Obtenido de El economista.es : <https://www.eleconomista.es/transportes-turismo/noticias/12356789/07/23/las-redes-sociales-deciden-por-nosotros-donde-ir-de-vacaciones.html>
- Calatayud, A. e. (2022). *Impulsando la transformación digital del transporte en América Latina y el Caribe*. Banco Interamericano de Desarrollo . doi:<http://dx.doi.org/10.18235/0004233>
- CEPAL, C. e. (2021). *Tecnologías digitales para un nuevo futuro*. Santiago: Naciones unidas. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/879779be-c0a0-4e11-8e08-cf80b41a4fd9/content>
- Chavez, J., & Linan, I. (2023). *Implementación de una aplicación móvil para el registro de fallas mecánicas en los buses de la Empresa Lima-Bus Internacional 1 S.A. Lima 2023*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/145599>

- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones* (Segunda Edición ed.). Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. Obtenido de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf
- Cubo, A. (2022). *Guía de transformación digital del gobierno*. New York Avenue: Banco Interamericano de Desarrollo. doi:<http://dx.doi.org/10.18235/0004402>
- Del Do, A., Villagra, A., & Pandolfi, D. (2023). *Desafíos de la Transformación Digital en las PYMES*. Argentina: Licencia creative commons Atribucion. doi:<https://doi.org/10.22305/ict-unpa.v15.n1.941>
- Delgado, T. (2020). *Taxonomía de transformación digital*. researchgate. doi: 10.5281/zenodo.5545874
- Deloitte*. (s.f.). Obtenido de Deloitte: <https://www2.deloitte.com/pe/es/pages/technology/articles/tech-trends-2024.html>
- Escobar, C. (2010). *Tecnología estratégica: la tecnología habilitando el negocio*. Mdellin. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Tecnolog%C3%ADa_Estrat%C3%A9gica/PWaiDAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=buena+practica+tecnologia&pg=PA25&printsec=frontcover
- Franco, A. (2024). *Estudio Tecnologías Emergentes*. Lima: Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (Concytec). Obtenido de <https://bit.ly/EstudioTecnologíasEmergentes>
- Fuentes - Doria, D. (2020). *Metodología de la investigación: conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables* (Primera edición ed.). Medellín: Editorial Universidad Pontificia Bolivariana. doi:<http://doi.org/10.18566/978-958-764-879-9>
- García, J. (2016). *Metodología de la investigación para administradores* (Primera edición ed.). Bogotá: Edición de la U.

- Giménez, J. e. (2013). *Economía de la Empresa* (Segunda Edición ed.). España: Mc Graw Hill Education. Obtenido de <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448183657.pdf>
- Gob.pe. (10 de marzo de 2023). Obtenido de Gob.pe: <https://www.gob.pe/institucion/promperu/noticias/723803-mas-de-200-ofertas-y-100-empresas-turisticas-estaran-presentes-en-la-primera-edicion-del-cyber-viajes-2023>
- Gómez, Á., & Suárez, C. (2010). *Sistemas de Información Herramientas prácticas para la gestión* (Tercera edición ed.). México: Alfaomega grupo editor. Obtenido de <https://omeka.urbeuniversity.edu/files/original/25e5ab57e792ee30a3dcc4bff2c3af6e2863383e.pdf>
- GSD+. (2019). *Esquemas de implantación de tecnologías inteligentes de transporte en América Latina: estudio de casos y recomendaciones*. (CAF, Ed.) Caracas: Corporación Andina de Fomento Todos los derechos reservados. Obtenido de <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1403>
- Gutiérrez, D. e. (2012). *Estrategias empresariales* (Segunda edición ed.). México: Innovación Editorial Lagares de México. Obtenido de <https://riuat.uat.edu.mx/bitstream/123456789/1547/1/1547.pdf>
- Hadi, M. (2023). *Metodología de la investigación: guía para el proyecto de tesis* (Primera edición ed.). Puno: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. doi:<https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>
- Hernández - Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Primera edición ed.). México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES.
- Hernández, M. (2014). *Administración de Empresas* (Segunda Edición ed.). Madrid: Ediciones Pirámide. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1244/1/Hern%C3%A1ndez->

administraci%C3%B3n%20de%20empresas%20da%20edici%C3%B3n.pdf

Ivancevich, J. e. (1996). *Gestión calidad y competitividad* (Primera edición ed.). Madrid: Diorki, servicios integrales de edición.

Izquierdo, F., & Torres, B. (2023). *Sistema de geolocalización de monitoreo de vehículos con GPS utilizando fórmula de kilometraje y geocerca en autoridad de transporte urbano 2023*. Lima: Universidad César Vallejo.

Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/110033/Izquierdo_CFL-Torres_CBM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Joyanes, L. (2015). *Sistemas de información en la empresa : El impacto de la nube, la movilidad y los medios sociales*. (D. Fernández, Ed.) Mexico:

Alfaomega Grupo Editor, S.A. Obtenido de

https://api.pageplace.de/preview/DT0400.9786076224632_A43535156/preview-9786076224632_A43535156.pdf

Laudon, K., & Laudon, J. (2016). *Sistemas de información gerencial* (Decimocuarta Edición ed.). México: Pearson Educación.

Leach, P. (1996). *La empresa familiar*. España: Ediciones granica S.A. Obtenido de

https://www.google.com.pe/books/edition/La_empresa_familiar/mo6dJf9EuwAC?hl=es&gbpv=1&dq=crecimiento+empresarial+etapas&pg=PA126&printsec=frontcover

Malhotra, N. (2016). *Investigación de mercados* (Primera edición ed.). México: Pearson educación.

Martínez, H. (2012). *Metodología de la investigación*. México: Cengage Learning Editores.

Mendoza, M. (06 de Febrero de 2024). *Computer Weekly*. Obtenido de Computer Weekly: <https://www.computerweekly.com/es/cronica/Peru-apunta-a-un-sistema-unico-de-pago-digital-en-el-transporte>

- Merodio, J. (2016). *9 factores de la transformación digital de la empresa*. Creative commons. Obtenido de https://www.orientamartamoulliaa.es/wp-content/uploads/2017/07/9_factores_transformacion_digital_de_la_empresa-1.pdf
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación* (Primera edición ed.). Colombia: Ediciones de la U.
- Ñaupas, H. (2018). *Metodología de la investigación: cuantitativa, cualitativa y redacción de la tesis* (Quinta edición ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Olvera, J. (2015). *Metodología de la investigación jurídica : para la investigación y la elaboración de tesis de licenciatura y posgrado* (Primera edición ed.). México: Universidad Autónoma del Estado de México. Obtenido de https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3897/1/Metodologia-de-La-Investigacion-Juridica_Jorge%20Olvera%20Garc%c3%ada%20%282015%29.pdf
- Pachas, J., Pachas, J., Huaytán, D., & Pachas, A. (2024). *Innovación tecnológica y competitividad: claves para el crecimiento empresarial en microempresas Huancayo 2024*. e - revista multidisciplinaria del saber. doi:<https://doi.org/10.61286/e-rms.v3i.172>
- Páez, I. e. (2022). *Transformación digital en las organizaciones* (Primera Edición ed.). Bogotá: Universidad del Rosario. Obtenido de https://simehbucket.s3.amazonaws.com/miscfiles/transformacion-digital-en-las-organizaciones_3vf8ts3e.pdf
- Palacios, L. (2024). *Consultoría empresarial: soluciones, productividad, rentabilidad, innovación y crecimiento* (Primera edición ed.). Bogotá: Ecoe ediciones. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Consultor%C3%ADa_empresarial/ftXzEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=crecimiento+empresarial+etapas&pg=PA87&printsec=frontcover
- Peirano, G. (2023). *Transformación digital: panorama actual y principales perspectivas* (Primera edición ed.). Lima: Centro Nacional de Planeamiento

Estratégico. Obtenido de
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5623538/4984523-ceplan-transformacion-digital-panorama-actual-y-principales-perspectivas.pdf>

Perdiguero Alonso, Á. (2024). *Transformación Digital en la Republica Dominicana: Un analisis de Micro y Miniempresas*. Madrid: Comillas Universidad Pontificia. Obtenido de
https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/78800/2/TFG%20-%20Perdiguero%20Alonso%2C%20Alvaro.pdf?utm_source=

Pimienta, J., & De la Orden Hoz, A. (2017). *Metodología de la investigación* (Tercera edición ed.). México: Pearson educación de México.

Pita, J. (2012). *Trabajos de investigación en el área de conocimiento de la organización de empresas*. Ciudad Real: Lulu enterprises, Inc.

Quezada, N. (2010). *Metodología de la investigación* (Primera edición ed.). Lima: Empresa Editora Macro E.I.R.L.

Revista económica . (23 de Enero de 2024). Obtenido de
https://www.revistaeconomia.com/72-de-las-empresas-en-peru-comenzara-su-transformacion-digital-en-2024-asi-lo-revela-importante-estudio/#google_vignette

Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y recolección* (Primera edición ed.). España: Servicios Académicos Intercontinentales S.L.

Rivera Vaca, P., Rodriguez Pérez, D., Ortiz Diaz, M., & Diaz Pazmiño, S. (2022). *Herramientas tecnologicas utilizadas para la optimizacion de la gestion de transporte*. Quito: Polo del Conocimiento. doi: 10.23857/pc.v7i4.3809

Saenz, M. (22 de noviembre de 2023). *RPP*. Obtenido de RPP:
<https://rpp.pe/economia/economia/mas-de-200-empresas-de-transporte-se-unen-para-vender-pasajes-a-s-1-como-consigo-uno-noticia-1518560>

SEDATU, & GIZ. (2024). *La digitalización del transporte público en las ciudades mexicanas* (Primera edición ed.). Laguna, CDMX. Obtenido de
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/927342/La_Digitalizacio_n_del_Transporte_Pu_blico_en_las_ciudades_Mexicanas.pdf

- Suazo, C. (11 de Mayo de 2024). *Biobiochile.cl*. Obtenido de Biobiochile.cl:
<https://www.biobiochile.cl/noticias/internacional/america-latina/2024/05/11/una-tragica-tendencia-la-problematika-de-los-accidentes-de-buses-en-las-carreteras-de-peru.shtml>
- Tang, D. (2021). *¿QUÉ ES LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL?* doi:
 10.1080/07366981.2020.1847813
- Tomayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica* (Cuarta edición ed.). México: Editorial limusa. Obtenido de
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso__de_la_investigaci_n_cient_fica_Mario_Tamayo.pdf
- Tuapanta, J., Duque, M., & Mena, A. (10 de diciembre de 2017). Alfa de Cronbach para validar un cuestionario de uso de TIC en docentes universitarios. *Revista mktDescubre*, 37- 48. Obtenido de
<https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>
- Varela, R. (2008). *Innovación empresarial, arte y ciencia en la creación de empresas* (Tercera edición ed.). (M. F. Castillo, Ed.) Colombia: Pearson Educacion Educacion de Colombia.
- Vial, G. (2019). *Understanding digital transformation: A review and a research agenda*. sciencedirect. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>
- Voss, E., & Vitols, K. (2020). *Digitalización y Diálogo Social en el Transporte Público Urbano en Europa*. Bruselas: EVA – Europäische. Obtenido de
<https://cms.uitp.org/wp/wp-content/uploads/2020/10/Final-report-Digital-transformation-and-social-dialogue-in-urban-public-transport-ES.pdf>
- Yallerco Andia, E. (2022). *El impacto de la transformación digital en el desarrollo empresarial post covid19 en una mediana empresa de transporte de carga Expreso Graef SAC*. Tesis titulación, Universidad Peruana Union , Lima. Obtenido de
<https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/94a2d178-e209-4a81-bd7c-7255248bf694/content>

Yigitcanlar, T. (2024). *Tecnologías digitales de comunicación relacionadas con el transporte: revisión y estado del arte*. Elsevier.
doi:<https://doi.org/10.1016/j.trip.2023.100987>

VIII. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.

Título: Incidencia de la transformación digital en el crecimiento empresarial en la empresa de transporte interprovincial Ittsa bus, Tumbes 2025.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general: ¿Cuál es la incidencia de la transformación digital en el crecimiento empresarial de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, Tumbes 2025?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la incidencia de los procesos en el crecimiento empresarial de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, en el distrito de Tumbes? ¿Cuál es la incidencia de buenas prácticas en el crecimiento empresarial de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, en el distrito de Tumbes? ¿Cuál es la incidencia de recursos tecnológicos en el crecimiento empresarial de la 	<p>Objetivo general: Determinar la incidencia de la transformación digital en el crecimiento empresarial de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, Tumbes 2025.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Analizar la incidencia de los procesos en el crecimiento empresarial de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, en el distrito de Tumbes. Determinar la incidencia de buenas prácticas en el crecimiento empresarial de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, en el distrito de Tumbes. Explicar la incidencia de recursos tecnológicos en el crecimiento empresarial de la 	<p>Hipótesis general: La incidencia de la transformación digital en el crecimiento empresarial es positiva y significativa en la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, Tumbes 2025.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> La dimensión de procesos incide de manera positiva y significativa en el crecimiento empresarial de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, en el distrito de Tumbes La dimensión de buenas prácticas incide de manera positiva y significativa en el crecimiento empresarial de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, en el distrito de Tumbes. 	<p>Variable 1: Transformación digital</p> <p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> Procesos Buenas Practicas Recursos tecnológicos Servicios informáticos <p>Variable 2: Crecimiento empresarial</p> <p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> Etapa de preinicio Etapa de inicio Etapa inicial de crecimiento Etapa secundaria de crecimiento 	<p>Tipo de estudio: Descriptivo - correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Métodos: Deductivo - inductivo</p> <p>Instrumentos: Cuestionarios</p>

<p>empresa de transporte interprovincial de pasajeros, en el distrito de Tumbes?</p> <p>4. ¿Cuál es la incidencia de servicios informáticos en el crecimiento empresarial de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, en el distrito de Tumbes?</p>	<p>empresa de transporte interprovincial de pasajeros, en el distrito de Tumbes.</p> <p>4. Describir la incidencia de servicios informáticos en el crecimiento empresarial de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, en el distrito de Tumbes.</p>	<p>3. La dimensión de recursos tecnológicos incide de manera positiva y significativa en el crecimiento empresarial de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, en el distrito de Tumbes.</p> <p>4. La dimensión de servicios informáticos incide de manera positiva y significativa en el crecimiento empresarial de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros, en el distrito de Tumbes.</p>		
---	--	--	--	--

Anexo 2: Matriz Operacionalización de las variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<p align="center">Variable1 Transformación digital</p>	<p align="center">“Proceso que apunta a mejorar una entidad desencadenando cambios significativos en sus propiedades mediante combinaciones de tecnologías de la información, la computación, la comunicación y la conectividad” (Vial, 2019, p.1).</p>	<p align="center">A través de sus dimensiones</p>	<p>Procesos</p> <p>Buenas prácticas</p> <p>Recursos tecnológicos</p> <p>Servicios informáticos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sistemas de recopilación de información - Automatización - Conectividad - Gestión integrada de transporte - Protección de datos - Área responsable de la información - Plataformas digitales - Intranet - Plataforma para consulta de información en tiempo real - App de movilidad - Equipamiento de información en vehículos - Sistema digital de recaudo 	<p align="center">Escala de Likert</p> <p align="center">Totalmente de acuerdo (TA): 5</p> <p align="center">De Acuerdo (DA): 4</p> <p align="center">Indeciso (I): 3</p> <p align="center">En Desacuerdo (ED): 2</p> <p align="center">Totalmente en desacuerdo (TD):1</p>

				- Servicios de internet en vehículos y estaciones	
Variable 2 Crecimiento empresarial	“El crecimiento de la empresa hace referencia a modificaciones e incrementos de tamaño que originan que esta sea diferente de su estado anterior” (Pita, 2012, p.19).	A través de sus dimensiones	Etapa de preinicio	- Oportunidades de mercado - Investigación de mercado - Recursos humanos iniciales	
			Etapa de inicio	- Recursos financieros - Clientes - Proceso interno - Aprendizaje y crecimiento	
			Etapa inicial de crecimiento	- Innovación y tecnología - Tecnología de información - Calidad - Diversificación	
			Etapa secundaria de crecimiento	- Competitividad en nuevos mercados - Calidad del servicio - Calidad del equipo gerencial	

Anexo 3: Cuestionario.

Cuestionario a colaboradores de la empresa de transportes Ittsa bus.

I. Presentación

Buen día señor (a) reciba mi más cordial saludo.

La finalidad del presente cuestionario es reunir información para respaldar la presente investigación titulada: "Incidencia de la transformación digital en el crecimiento empresarial en la empresa de transporte interprovincial Ittsa bus, Tumbes 2025". El cuestionario es confidencial y se utilizará únicamente para dicha investigación.

II. Instrucciones

A continuación, se presentan varias opciones relacionadas con transformación digital y crecimiento empresarial. Agradezco que exprese su opinión marcando con una "X" la alternativa que mejor le parezca.

Totalmente de acuerdo (TA): 5

De Acuerdo (DA): 4

Indeciso (I): 3

En Desacuerdo (ED): 2

Totalmente en desacuerdo (TD):1

III. Datos generales:

Cargo que ocupa dentro de la empresa:

Variable 1: Transformación digital

N°	Items	Alternativa				
		5	4	3	2	1
Dimensión 1: Procesos						
1	La infraestructura tecnológica de la empresa es apropiada para un buen servicio					
2	Se ha implementado procesos automatizados para la eficiencia de las operaciones diarias					
3	La infraestructura tecnológica instalada facilita la integración y coordinación de los procesos					
Dimensión 2: Buenas prácticas						
4	La empresa cuenta con infraestructuras de conectividad suficientemente desarrolladas para implementar soluciones de digitalización					
5	Cree que la implementación de soluciones tecnológicas avanzadas ayudaría a la empresa a planificar y operar el transporte de manera más eficiente					
6	En Ittasa Bus se cuenta con regulaciones específicas sobre la protección de datos personales y un organismo responsable de supervisar su cumplimiento					
7	La empresa utiliza tecnología de manera responsable y eficiente, con una gestión clara y organizada					
Dimensión 3: Recursos tecnológicos						
8	La empresa cuenta con un área específica dentro de su estructura organizativa encargada de gestionar la información relacionada con las operaciones de transporte					
9	La empresa utiliza tecnología que permita realizar tareas de forma automática, como controlar los buses sin intervención manual					
10	En Ittasa Bus existe un espacio digital en la red interna de la empresa para almacenar y compartir información					
11	La empresa cuenta con plataformas digitales, donde los clientes pueden consultar información, hacer preguntas o acceder a servicios					
Dimensión 4: Servicios informáticos						
12	La empresa utiliza un sistema (GPS) para monitorear en tiempo real la ubicación de los autobuses					
13	La empresa utiliza redes sociales para promocionar sus servicios y mantener informados a los clientes					
14	La empresa y flota, cuenta con dispositivos electrónicos (pantallas, altavoces, cámaras) y servicio de Wi – Fi					
15	La empresa cuenta con medios digitales de pago, como dispositivos para cobrar con tarjetas o billeteras digitales					

Dimensiones	Items
- Procesos	1,2,3
- Buenas practicas	4,5,6,7
- Recursos tecnológicos	8,9,10,11
- Servicios informáticos	12,13,14,15

Variable 2: Crecimiento empresarial

N°	Items	Alternativa				
		5	4	3	2	1
Dimensión 1: Etapa de preinicio						
1	La empresa identifica nuevas oportunidades de mercado antes de iniciar sus operaciones en nuevas rutas					
2	La empresa realiza estudios para conocer las necesidades de los pasajeros antes de ofrecer nuevos servicios					
3	El personal que ingresa a la empresa cuenta con las habilidades necesarias para desempeñar sus funciones					
Dimensión 2: Etapa de inicio						
4	Cree que la implementación de nuevas tecnologías ayuda a reducir los costos operativos de la empresa					
5	El uso de tecnologías (como plataformas de venta online o aplicaciones) ha mejorado la satisfacción de los clientes					
6	Las nuevas tecnologías han ayudado a mejorar la eficiencia de procesos internos como la atención al cliente y venta de pasajes desde el inicio de las operaciones					
7	La empresa ofrece capacitación a los trabajadores sobre el uso de nuevas tecnologías para mejorar su desempeño laboral					
Dimensión 3: Etapa inicial de crecimiento						
8	La empresa utiliza tecnologías innovadoras como, sitios web, sistemas de pago digital y seguimiento en tiempo real de los buses para mejorar la experiencia de los pasajeros					
9	La empresa utiliza tecnologías de la información, como programas de computadora o software, dentro de la agencia para gestionar las operaciones diarias					
10	La empresa utiliza tecnologías para garantizar que los buses y servicios sean de buena calidad					
11	La empresa ha diversificado y renovado su flota de buses y sus servicios mediante el uso de nuevas tecnologías					
Dimensión 4: Etapa secundaria de crecimiento						
12	La implementación de nuevas tecnologías ha permitido que la empresa se logre expandir hacia nuevos mercados y aumentar su número de clientes					
13	Las nuevas tecnologías han ayudado a la empresa a ser más competitiva en nuevos mercados frente a otras empresas de transporte					
14	El uso de tecnologías ha permitido mejorar la calidad del servicio que la empresa brinda a sus pasajeros					
15	El administrador general de la empresa utiliza herramientas tecnológicas para gestionar la empresa y resolver problemas de manera eficiente					

Dimensiones	Items
- Etapa de preinicio	1,2,3
- Etapa de inicio	4,5,6,7
- Etapa inicial de crecimiento	8,9,10,11
- Etapa secundaria de crecimiento	12,13,14,15

Anexo 4: Validación del instrumento.



Incidencia de la transformación digital en el crecimiento empresarial en la empresa de transporte interprovincial Ittsa bus, Tumbes 2025.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			X		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			X		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			X		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			X		



Incidencia de la transformación digital en el crecimiento empresarial en la empresa de transporte interprovincial Ittsa bus, Tumbes 2025.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				x	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				x	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				x	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				x	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				x	



Incidencia de la transformación digital en el crecimiento empresarial en la empresa de transporte interprovincial Ittisa bus, Tumbes 2025.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO



Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado															X						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	X				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																	X				
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems															X						
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																	X				

Anexo 5: Alfa de Cronbach de la variable transformación digital.

Variable 1

N°	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	P14	p15	Suma Ítems
1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2	2	2	46
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	40
3	4	4	3	3	3	5	4	5	5	2	2	3	5	2	2	52
4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	1	2	2	42
5	4	4	3	4	3	5	4	5	4	3	2	2	2	2	2	49
6	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	1	3	3	3	4	46
7	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	1	1	3	2	2	43
8	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	3	1	3	3	3	54
9	3	4	2	4	2	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	61
10	3	4	2	3	3	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	61
11	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3	2	3	1	4	4	44
12	4	3	3	3	3	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	59
13	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	62
14	4	4	2	3	2	3	3	5	5	4	4	5	4	5	5	58
15	3	3	3	4	4	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	60
VARP	0.25	0.22	0.16	0.24	0.40	0.92	0.52	0.49	0.69	0.86	1.93	1.85	1.93	1.56	1.57	48.26446281

$\sum S_i^2 = 13.6$

$K = 15$

$K - 1 = 14$

$S_T^2 = 48.3$

$\alpha = 0.770$

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Anexo 6: Alfa de Cronbach de la variable crecimiento empresarial.

Variable2

N°	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	P14	p15	Suma Items
1	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	2	2	2	47
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	2	42
3	4	4	3	3	3	5	4	5	5	2	2	3	5	2	2	52
4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	1	2	3	43
5	4	4	3	4	3	5	4	5	4	3	2	2	2	2	2	49
6	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	5	3	3	3	4	50
7	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	1	1	3	4	2	45
8	4	3	3	1	4	5	5	5	4	4	3	5	3	3	3	55
9	3	4	2	4	2	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	61
10	3	4	2	3	3	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	61
11	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3	2	3	1	4	4	44
12	4	3	3	3	3	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	59
13	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	62
14	4	4	4	3	2	3	3	5	5	4	4	5	4	5	5	60
15	3	3	3	4	4	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	60
VARP	0.25	0.22	0.20	0.60	0.40	0.92	0.52	0.49	0.69	0.86	1.89	1.71	1.93	1.31	1.45	41.3553719

$\Sigma S_i^2 = 13.4$

$K = 15$

$K - 1 = 14$

$S_T^2 = 41.4$

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\Sigma S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$\alpha = 0.724$

Anexo 7: Valores de coeficiente de Pearson.

Valor	Significado
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: (Hernández et al. 2014, p305)

Anexo 8: Solicitud para ejecución de tesis.

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Tumbes, 25 abril 2025.

Carta N° 001- 2025/ EPVV

Oscar Dezar Guzman

Administrador de agencia

Ciudad.

Asunto: Autorización y facilidades de información para ejecución de tesis

Tengo el agrado de saludarlo cordialmente y hacerle de conocimiento que el suscrito alumna del Programa de licenciada de Administración de la Universidad Nacional de Tumbes, en su propósito de optar el grado de licenciada en Administración, presenta la Universidad Nacional de Tumbes, el proyecto de tesis; **"Incidencia de la transformación digital en el crecimiento empresarial en la empresa de transportes interprovincial Ittsa bus, Tumbes 2025"** y para lograr su cometido solicita la PEA laboral de su representada y facilidades para aplicación de encuestas e información conexas, que será utilizada para fines estrictamente académicos.

En tal sentido, señor administrador, solicito a usted, brindarme la debida autorización para que proporcione la información indicada y facilidades para la aplicación técnicas de recolección de datos (Encuestas e información pertinente) en su institución, información que será empleada de manera confidencial por el suscrito.

Atentamente,



Emily Pierina Villegas Vergara
Tesisista



OSCAR DEZAR GUZMAN
Administrador Terminal Tumbes
Email: tumbes-adm@ittsabus.com

Oscar Dezar Guzman
Administrador de agencia

Anexo 9: Certificación de asesoría.

Certificación de asesoría

CERTIFICACIÓN

Dr. DARWIN EBERT, AGUILAR CHUQUIZUTA, docente ordinario de la Universidad Nacional de Tumbes, adscrito a la Facultad de Ciencias Económicas, del Departamento de Administración.

CERTIFICA:

Que el proyecto de tesis titulado: "**Incidencia de la transformación digital en el crecimiento empresarial en la empresa de transporte interprovincial Ittsa bus, Tumbes 2025**", presentada por **Emily Pierina Villegas Vergara**; será asesorado por mi persona por tanto autorizado para su presentación e inscripción de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes para su revisión y aprobación correspondiente.

Tumbes, 26 de abril de 2025.



Dr. Aguilar Chuquizuta, Darwin Ebert

ORCID: 0000-0001-6721-620X

Asesor del Proyecto de Tesis

Anexo 10: Aceptación de ejecución de tesis.

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Tumbes, 06 de junio del 2025

**Srta.
Est. Emily Pierina Villegas Vergara**

Asunto: Aceptación de ejecución de tesis.

Estimada Estudiante, le saludamos y les hacemos llegar la respuesta a vuestra carta referida a su proyecto de tesis "Incidencia de la transformación digital en el crecimiento empresarial en la empresa de transporte interprovincial Itsa bus, Tumbes 2025."

Gustosos de poder colaborar con su investigación, les hago llegar la autorización, y a la vez que tendrán las facilidades del caso según nuestras políticas como empresa y puedan cumplir sus objetivos académicos.

Sin otro particular me despido

Atentamente;



ITSA
OSCAR DEJAR GUZMAN
Administrador Terminal Tumbes
Email: tumbes-adm@itsabus.com

Oscar Guzman Dezar
Administrador de agencia