

Gestión administrativa y su incidencia en los indicadores de desempeño de Digital Plaza Shop.

Administrative management and its impact on performance indicators at Digital Plaza Shop.

Gestão administrativa e sua incidência nos indicadores de desempenho da Digital Plaza Shop.

Vargas Reyes Juan José
Universidad Estatal del Sur de Manabí
Ecuador
Vargas-juan5827@unesum.edu.ec

Plaza Macías Valeria Patricia
Universidad Estatal del Sur de Manabí
Ecuador
plaza-valeria5941@unesum.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0000-3102-1662>

Velásquez Alcívar Bryan Arturo
Universidad Estatal del Sur de Manabí
Ecuador
Velasquez-brayan9674@unesum.edu.ec

Viviana Del Rocío Saltos Buri
Universidad Estatal del Sur de Manabí
Docente de la Universidad Estatal del Sur de Manabí
Ecuador
viviana.saltos@unesum.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-4832-8676>

Forma de citación en APA, séptima edición.

Vargas, J; Plaza, V; Velásquez, B; Saltos, V. (2026). Gestión administrativa y su incidencia en los indicadores de desempeño de Digital Plaza Shop. Revista Ibero Research, 1(6), 711 – 745.

Fecha de presentación: 24/08/2026

Fecha de aceptación: 25/08/2026

Fecha de publicación: 26/08/2026

Resumen

En un entorno empresarial caracterizado por la transformación digital y la alta competitividad, la gestión administrativa constituye un factor determinante para el cumplimiento de objetivos, el uso eficiente de recursos y la sostenibilidad organizacional, el objetivo consistió en analizar la incidencia de la gestión administrativa en los indicadores de desempeño de Digital Plaza Shop, empresa dedicada a la comercialización de libros digitales en el mercado latinoamericano, se aplicó un enfoque mixto, con diseño no experimental y transversal, alcance descriptivo-correlacional, encuestas, entrevistas semiestructuradas y análisis documental, los resultados registraron 83 % de reconocimiento de lineamientos de planificación y 58 % de aplicación constante del seguimiento y control, además se obtuvieron correlaciones de $r = 0,67$ entre calidad de procesos y conversión, y $r = 0,79$ entre asignación de recursos y satisfacción, junto con un incremento promedio de 12 % en ventas y una reducción de 18 % en tiempos de respuesta durante periodos de actualización administrativa, se concluyó que el fortalecimiento de los procesos administrativos favorece el desempeño, el posicionamiento competitivo y el crecimiento sostenible en el ecosistema digital.

Palabras clave: transformación digital; comercio electrónico; empresas digitales.

Abstract

Within a business environment characterized by digital transformation and high competitiveness, administrative management constitutes a determining factor for objective achievement, efficient use of resources, and organizational sustainability, the objective was to analyze the impact of administrative management on the performance indicators of Digital Plaza Shop, a company dedicated to the commercialization of digital books in the Latin American market, a mixed approach was applied, with a non-experimental and cross-sectional design, descriptive-correlational scope, surveys, semi-structured interviews, and documentary analysis, the results recorded 83% recognition of planning guidelines and 58% constant application of monitoring and control, correlations of $r = 0.67$ between process quality and conversion, and $r = 0.79$ between resource allocation and satisfaction were also obtained, together with an average 12% increase in sales and an 18% reduction in response times during periods of administrative updating, it was concluded that strengthening administrative processes favors performance, competitive positioning, and sustainable growth within the digital ecosystem.

Keywords: digital transformation; electronic commerce; digital companies.

Resumo

Em um ambiente empresarial caracterizado pela transformação digital e pela alta competitividade, a gestão administrativa constitui um fator determinante para o cumprimento de objetivos, o uso eficiente de recursos e a sustentabilidade organizacional, o objetivo consistiu em analisar a incidência da gestão administrativa nos indicadores de desempenho da Digital Plaza Shop, empresa dedicada à comercialização de livros digitais no mercado latino-americano, aplicou-se uma abordagem mista, com desenho não experimental e transversal, alcance descritivo-correlacional, pesquisas, entrevistas semiestruturadas e análise documental, os resultados registraram 83% de reconhecimento de diretrizes de planejamento e 58% de aplicação constante do acompanhamento e controle, também foram obtidas correlações de $r = 0,67$ entre qualidade dos processos e conversão, e $r = 0,79$ entre alocação de recursos e satisfação, juntamente com aumento médio de 12% nas vendas e redução de 18% nos tempos de resposta durante períodos de atualização administrativa, concluiu-se que o fortalecimento dos processos administrativos favorece o desempenho, o posicionamento competitivo e o crescimento sustentável no ecossistema digital.

Palavras-chave: transformação digital; comércio eletrônico; empresas digitais.

Introducción

La transformación digital y la creciente competitividad de los mercados han configurado un entorno en el que la gestión administrativa adquiere relevancia para el cumplimiento de los objetivos organizacionales y la sostenibilidad empresarial, la planificación, la organización, la dirección y el control permiten ordenar los recursos disponibles y orientar su utilización hacia resultados verificables, esta articulación resulta especialmente importante en organizaciones que operan mediante plataformas digitales y que requieren capacidad de adaptación ante cambios tecnológicos y variaciones constantes en las demandas de los consumidores.

La gestión administrativa se comprende como un conjunto de actividades destinadas a planificar, organizar, dirigir y controlar recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales para alcanzar objetivos con eficiencia y eficacia, esta concepción constituye un fundamento para coordinar funciones, asignar responsabilidades y mantener coherencia entre metas y operaciones, dentro de esta perspectiva Espinoza Rosero y López Cali (2014) fueron incorporados como referente para explicar la importancia de los procesos de control y gestión operativa dentro del funcionamiento organizacional.

En el ámbito de las empresas digitales la administración presenta una dimensión estratégica debido a la velocidad con que cambian las tecnologías y las condiciones del mercado, la coordinación interna, la toma de decisiones y la capacidad de respuesta se relacionan con la forma en que se organizan los procesos y se utilizan los recursos disponibles, Flores-Ramírez (2023) sustenta en la investigación la importancia de la gestión organizacional para el desempeño institucional y para la consolidación de ventajas competitivas sostenibles.

Digital Plaza Shop se dedica a la comercialización de libros digitales o eBooks y orienta su actividad a facilitar acceso rápido, seguro y accesible a contenidos educativos,

académicos y de entretenimiento, la visión institucional se dirige a consolidar una posición de liderazgo en la distribución de libros digitales en Latinoamérica mediante innovación tecnológica, calidad del servicio y compromiso con la educación digital, este contexto ubica la gestión administrativa como soporte de las actividades comerciales, la atención al cliente, el marketing digital y el cumplimiento de objetivos institucionales.

El crecimiento del comercio electrónico y el incremento del acceso a tecnologías digitales han generado oportunidades para las organizaciones que desarrollan operaciones en entornos virtuales, al mismo tiempo estos cambios exigen procesos administrativos capaces de optimizar operaciones, mejorar la calidad del servicio y sostener el cumplimiento de metas estratégicas, la presencia de herramientas tecnológicas no reemplaza la necesidad de una administración organizada, debido a que la utilidad de las plataformas depende de la forma en que se integran con la planificación y la coordinación de los recursos.

Los indicadores de desempeño constituyen herramientas de medición destinadas a evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos mediante resultados cuantificables, su utilización permite disponer de información relevante para la toma de decisiones y para la identificación de oportunidades de mejora, Vecino Rondón, Echevarría Quintana y Cánova Herrandiz (2023) fueron utilizados como soporte para vincular la medición del desempeño con la evaluación objetiva de los procesos y con la necesidad de orientar las decisiones hacia resultados observables.

Entre los indicadores señalados para empresas digitales se encuentran el crecimiento de ventas, la tasa de conversión de clientes, la satisfacción de los usuarios, la retención de clientes, el nivel de productividad y la rentabilidad operativa, García-Tonato y Saltos-Aguilar (2024) se incorporan en la investigación para relacionar estos indicadores con el monitoreo continuo y con la capacidad de respuesta frente a las

dinámicas del mercado, en Digital Plaza Shop la medición también considera ventas de eBooks, usuarios registrados, efectividad de estrategias digitales y calidad del servicio.

La relación entre gestión administrativa e indicadores de desempeño se fundamenta en la posibilidad de establecer objetivos claros, asignar recursos de manera eficiente y monitorear los resultados mediante medidas específicas, una administración ordenada facilita el seguimiento de la productividad, la calidad del servicio y el cumplimiento de metas, mientras los indicadores ofrecen información objetiva para valorar las acciones administrativas y respaldar estrategias de mejora continua, Scoponi (2024) se integra como antecedente relacionado con los sistemas de control y gestión.

El entorno digital exige sistemas administrativos flexibles, capacidad para gestionar información, optimización de recursos y atención a la experiencia del usuario, UNESCO (2023) plantea dentro del sustento utilizado que la tecnología necesita procesos administrativos que permitan aprovechar su potencial, mientras OECD (2021) relaciona la madurez de las entidades digitales con marcos de gobernanza y herramientas de gestión acordes con su contexto, ambas referencias permiten ubicar el desempeño tecnológico dentro de una estructura administrativa más amplia.

La bibliografía incorporada en el documento base también incluye a Chiavenato (2019) en el campo de la teoría general de la administración, a Kaplan y Norton (2001) como referencia para la fundamentación de indicadores de desempeño, y a Laudon y Laudon (2021) dentro del ámbito de los sistemas de información gerencial y de las empresas digitales, estas obras forman parte del soporte bibliográfico consignado y se mantienen sin incorporar postulados adicionales que no hayan sido desarrollados en la investigación original.

El problema de investigación se concentra en determinar cómo la gestión administrativa incide en los indicadores de desempeño de Digital Plaza Shop, la existencia de

lineamientos de planificación requiere complementarse con mecanismos constantes de seguimiento y control, además la coordinación entre áreas operativas y la adaptación de normas administrativas a los cambios del entorno digital representan aspectos relevantes para el funcionamiento de la empresa, por esta razón la observación de procesos y resultados permite examinar la relación entre administración y desempeño organizacional.

La relevancia del estudio se asocia con la necesidad de fortalecer el crecimiento sostenible y el posicionamiento competitivo de una empresa dedicada a la distribución digital de contenidos, el análisis de la gestión administrativa permite identificar cómo la planificación, la organización, la dirección y el control se vinculan con ventas, conversión, satisfacción y eficiencia operativa, además el estudio aporta evidencia para un sector digital en el que la calidad de la gestión puede acompañar el aprovechamiento de recursos tecnológicos y la adaptación a condiciones cambiantes.

El objetivo general consistió en analizar la gestión administrativa y su incidencia en los indicadores de desempeño de Digital Plaza Shop, mediante el examen de los procesos administrativos y su relación con el cumplimiento de metas organizacionales, la productividad empresarial y la satisfacción de los usuarios, el alcance mantuvo el enfoque planteado en el documento base y evitó incorporar variables distintas de las dimensiones administrativas y de los indicadores descritos para la empresa.

Los objetivos específicos se orientaron a caracterizar el estado de la planificación, la organización, la dirección y el control dentro de la gestión administrativa, examinar los indicadores financieros y operativos considerados en la investigación, identificar la relación entre la calidad de los procesos, la asignación de recursos, la conversión y la satisfacción, y reconocer los principales cuellos de botella administrativos señalados en la coordinación operativa y en la adaptación de normas al entorno digital.

No se formuló una hipótesis explícita en el documento base, por lo tanto se conservó el alcance descriptivo-correlacional sin incorporar una hipótesis adicional, la orientación analítica se mantuvo en la determinación de asociaciones entre las variables de gestión y los indicadores de desempeño, de acuerdo con el propósito declarado de establecer si las mejoras en los procesos administrativos se relacionan con la optimización de resultados dentro del periodo 2025-2026.

Metodología

La investigación se desarrolló mediante un enfoque mixto de carácter cuali-cuantitativo, la dimensión cuantitativa se orientó a medir relaciones estadísticas entre variables de gestión, como la eficiencia de procesos y los tiempos de entrega, y resultados financieros u operativos, entre ellos retorno sobre la inversión, tasa de conversión y ticket promedio, mientras la dimensión cualitativa se dirigió al análisis de modelos de liderazgo, cultura organizacional y percepción del clima laboral mediante entrevistas al personal administrativo.

El diseño se estableció como no experimental y transversal, las variables administrativas no fueron manipuladas de forma deliberada y se observaron tal como se presentaron en su entorno natural, el periodo de referencia correspondió a los años 2025-2026 y permitió describir el estado de los procesos dentro de una delimitación temporal definida, esta estructura metodológica mantuvo la observación de la empresa y de sus registros sin introducir intervenciones experimentales diferentes de las condiciones documentadas.

El alcance fue descriptivo y correlacional, el componente descriptivo permitió caracterizar el estado de la gestión administrativa y reconocer la forma en que se presentaron sus dimensiones dentro de Digital Plaza Shop, mientras el componente

correlacional se orientó a establecer relaciones entre la calidad de los procesos administrativos y los indicadores de desempeño, la investigación utilizó esta combinación para vincular la descripción de prácticas de gestión con la medición de asociaciones registradas en los resultados.

El sustento metodológico consignado en la bibliografía incluyó a Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), obra incorporada en el documento base dentro de las referencias sobre las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, la utilización de un enfoque combinado se correspondió con la necesidad de integrar datos numéricos procedentes de encuestas y registros con información cualitativa obtenida mediante entrevistas, esta integración permitió aplicar triangulación entre diferentes fuentes sin incorporar procedimientos adicionales no descritos en el estudio.

La población se definió a partir del ecosistema de Digital Plaza Shop, integrado por 12 miembros del personal administrativo y directivo, 45 colaboradores operativos vinculados con atención al cliente, logística y marketing digital, y una base de datos de comportamiento de usuarios correspondiente a los últimos 12 meses, esta delimitación reunió componentes humanos y documentales relacionados con la gestión y con el desempeño de la plataforma digital dentro del periodo analizado.

La muestra interna se estableció mediante un muestreo censal para el personal administrativo y operativo directivo, con un tamaño consignado de $N = 12$, para los indicadores operativos se extrajo una muestra probabilística de reportes analíticos mensuales, el documento base no especificó el número exacto de reportes seleccionados ni la distribución de participantes por función, por esta razón se conservó únicamente la información metodológica expresamente registrada sin estimar cantidades o proporciones adicionales.

Los criterios formales de inclusión y exclusión no fueron especificados en el documento base, la delimitación disponible se relacionó con la pertenencia al personal administrativo, directivo u operativo de la empresa y con la disponibilidad de registros analíticos vinculados al comportamiento y al desempeño durante el periodo considerado, no se incorporaron criterios adicionales debido a que la adaptación al formato científico se mantuvo restringida a la información documentada en la investigación original.

La recolección de información cuantitativa se realizó mediante encuesta aplicada al personal operativo y a mandos medios, el instrumento correspondió a un cuestionario estructurado bajo una escala de Likert de cinco puntos y se destinó a evaluar planificación, organización, dirección y control como dimensiones de la gestión administrativa, el documento señala una validación previa mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, aunque no consigna el valor numérico obtenido, por lo cual no se añadió una estimación ajena a los datos disponibles.

La información cualitativa se obtuvo mediante entrevistas semiestructuradas dirigidas a gerentes y administradores de Digital Plaza Shop, el propósito consistió en profundizar en cuellos de botella administrativos, estrategias de toma de decisiones y desafíos relacionados con la cadena de suministro digital, esta técnica permitió complementar la medición cuantitativa con apreciaciones asociadas a coordinación, adaptación administrativa y funcionamiento de las áreas, sin sustituir los resultados registrados por interpretaciones externas.

El análisis documental y de registro se utilizó para recopilar indicadores históricos de desempeño, la revisión consideró balances financieros, reportes de ventas, tasas de abandono del carrito de compras y tiempos medios de respuesta en atención al cliente, la integración de estos documentos permitió contrastar información operativa y

financiera con la percepción obtenida mediante encuestas y entrevistas, esta triangulación fue presentada como mecanismo para fortalecer la validez científica del artículo.

Entre los materiales tecnológicos se utilizaron herramientas ERP y CRM a partir de registros del sistema de gestión interna, estos recursos permitieron examinar tiempos de procesamiento de órdenes y facturación y aportaron información sobre el funcionamiento de los procesos administrativos, su utilización se mantuvo vinculada con el seguimiento de operaciones y con la disponibilidad de datos internos relevantes para valorar la eficiencia dentro de las actividades de Digital Plaza Shop.

Las plataformas de analítica digital comprendieron datos de Google Analytics 4 y de Shopify o WooCommerce según la infraestructura utilizada por la tienda, además se consideraron métricas de retención de clientes y registros asociados al comportamiento digital, la investigación no especificó una plataforma única entre Shopify y WooCommerce ni detalló configuraciones técnicas adicionales, por ello la descripción metodológica conserva la alternativa presentada en el documento base sin definir una infraestructura distinta.

El procesamiento cuantitativo se apoyó en SPSS Statistics y Microsoft Excel, estas herramientas se emplearon para organizar los datos y calcular correlaciones entre variables administrativas e indicadores de desempeño, el análisis estadístico reportado se concentró en coeficientes de correlación y porcentajes descriptivos, el documento no consignó pruebas adicionales, niveles de significancia, intervalos de confianza ni modelos multivariados, por lo cual esos elementos no fueron incorporados en la adaptación.

El procedimiento integró información procedente de las encuestas, las entrevistas y los registros administrativos y operativos, primero se consideraron las dimensiones de

gestión administrativa, luego se relacionaron con indicadores de desempeño y posteriormente se contrastaron los hallazgos con la información cualitativa obtenida de los directivos, esta secuencia permitió presentar una lectura conjunta de planificación, control, asignación de recursos, conversión, satisfacción, ventas y tiempos de respuesta dentro del mismo marco de análisis.

La operacionalización de la gestión administrativa se centró en planificación, organización, dirección y control, estas dimensiones fueron examinadas mediante el cuestionario y mediante la información cualitativa relacionada con coordinación, liderazgo y toma de decisiones, la investigación también vinculó eficiencia de procesos y tiempos de entrega con indicadores financieros y operativos, de modo que la gestión se observó tanto desde la percepción del personal como desde su relación con resultados cuantificables de la empresa.

Los indicadores de desempeño incluyeron variables asociadas a ventas, conversión, satisfacción de usuarios, retención, productividad y rentabilidad operativa como referentes conceptuales, dentro de los resultados cuantificados se reportaron específicamente la tasa de conversión, la satisfacción de los usuarios, el crecimiento de las ventas mensuales y los tiempos de respuesta al cliente, la presentación de resultados se restringió a estas cifras documentadas y evitó completar con valores no disponibles para otros indicadores mencionados en el marco teórico.

La correlación entre variables se utilizó para identificar la magnitud y dirección de asociaciones registradas entre la calidad de los procesos administrativos y la tasa de conversión, y entre la eficiencia en la asignación de recursos y la satisfacción de los usuarios, los coeficientes se conservaron con la clasificación reportada en la investigación, sin transformar los resultados mediante cálculos adicionales ni inferir niveles de significancia que no hayan sido consignados en el documento base.

La revisión de periodos con actualización de procedimientos administrativos permitió observar variaciones registradas en ventas mensuales y tiempos de respuesta al cliente, los datos fueron presentados como coincidencias temporales entre las actualizaciones y los cambios de desempeño, la metodología no incorporó un diseño experimental destinado a aislar efectos causales, por lo tanto la redacción mantuvo el carácter observacional y correlacional declarado sin añadir controles o comparaciones externas inexistentes.

Las entrevistas permitieron identificar aspectos cualitativos relacionados con la coordinación entre áreas operativas y con la adaptación de normas administrativas a cambios constantes del entorno digital, estos hallazgos se integraron con los resultados cuantitativos para complementar la lectura de las dimensiones administrativas, la investigación no registró frecuencias de aparición, porcentajes cualitativos ni codificaciones temáticas numéricas, por lo que los resultados de entrevista se presentaron únicamente como categorías documentadas.

Las consideraciones éticas específicas no fueron descritas en el documento base, no se consignaron procedimientos de consentimiento, aprobación institucional, anonimización o resguardo de datos con un nivel de detalle que permitiera reproducirlos, en atención a la restricción de no incorporar información inexistente se mantuvo esta ausencia de especificación y se evitó atribuir protocolos éticos que no estuvieran expresamente documentados en la investigación proporcionada.

La reproducibilidad metodológica quedó delimitada por la información disponible sobre enfoque, diseño, población, muestra, técnicas, instrumentos, fuentes documentales y software, algunos elementos requeridos por el formato editorial no aparecieron con detalle suficiente, entre ellos el valor del Alfa de Cronbach, el número de reportes analíticos mensuales, los criterios explícitos de inclusión y exclusión y los

procedimientos éticos, estas ausencias fueron preservadas de forma transparente para no transformar el contenido original en datos no verificados.

La adaptación metodológica mantuvo el tema central y el conjunto de variables originalmente estudiadas, no se añadieron poblaciones, instrumentos, periodos, indicadores, pruebas estadísticas ni fuentes de información ajenas al documento base, la reorganización se limitó a presentar de manera sistemática el enfoque mixto, el diseño no experimental y transversal, el alcance descriptivo-correlacional y la triangulación de encuestas, entrevistas y registros administrativos como componentes de la estrategia de investigación.

Resultados

Los resultados se organizaron conforme a los hallazgos documentados sobre planificación, seguimiento y control, correlaciones entre procesos administrativos e indicadores, variaciones observadas durante periodos de actualización de procedimientos y aspectos cualitativos identificados mediante entrevistas, la presentación se limitó a los porcentajes, coeficientes y relaciones consignados en la investigación, sin incorporar estimaciones adicionales, frecuencias no reportadas ni indicadores distintos de aquellos expresamente incluidos en el documento base.

La lectura de los datos permitió distinguir resultados de percepción del personal, asociaciones estadísticas y cambios operativos observados en los registros, además se integraron los principales vínculos entre dimensiones administrativas e indicadores de desempeño descritos en las conclusiones de la investigación, cada tabla y gráfico reproduce exclusivamente información disponible y se acompaña de una introducción y de un análisis descriptivo orientado a facilitar la comprensión de los hallazgos sin añadir resultados nuevos.

Planificación, seguimiento y control

La primera síntesis cuantitativa corresponde a la percepción del personal encuestado sobre la existencia de lineamientos de planificación y sobre la aplicación constante de mecanismos de seguimiento y control, ambos valores representan dimensiones directamente vinculadas con la gestión administrativa y permiten observar la diferencia entre la presencia de orientaciones formales y la continuidad de los mecanismos destinados a verificar su cumplimiento dentro de las operaciones de Digital Plaza Shop.

Tabla 1. Percepción del personal sobre planificación y seguimiento administrativo

Aspecto evaluado	Resultado reportado
Existencia de lineamientos claros de planificación	83 %
Aplicación constante de mecanismos de seguimiento y control	58 %

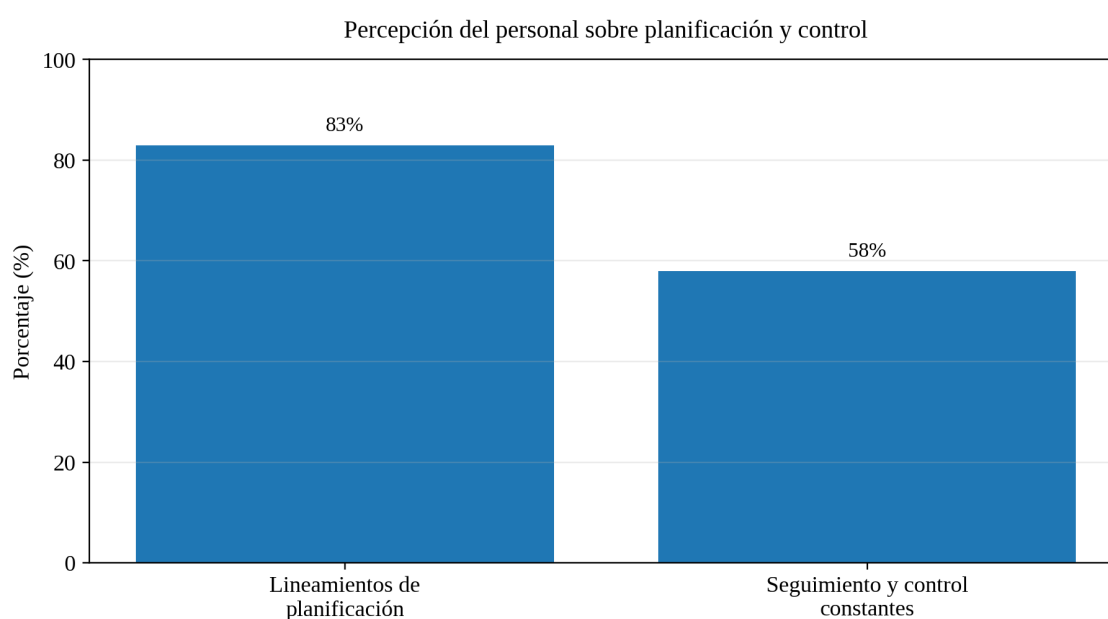
Fuente: Datos consignados en los resultados de la investigación sobre Digital Plaza Shop.

La tabla muestra un reconocimiento elevado de la existencia de lineamientos claros de planificación, mientras la aplicación constante de seguimiento y control presenta una proporción menor, esta distribución evidencia que los procedimientos de planificación cuentan con mayor reconocimiento que la continuidad de los mecanismos de verificación, el resultado se presenta en términos descriptivos y no incorpora una diferencia porcentual calculada ni una estimación de participantes debido a que esas cantidades no fueron expresadas en el documento base.

El hallazgo permite ordenar dos componentes de la gestión administrativa dentro de un mismo referente, la planificación aparece como una práctica ampliamente reconocida por el personal encuestado y el seguimiento constante se ubica en un nivel inferior, esta relación fue posteriormente considerada en las conclusiones al señalar la necesidad de fortalecer mecanismos de seguimiento y control, sin que la investigación proporcione frecuencias absolutas, distribución por cargos o respuestas individuales que permitan ampliar el análisis cuantitativo.

La representación gráfica de los mismos porcentajes permite visualizar de manera directa la distancia entre el reconocimiento de lineamientos de planificación y la percepción de aplicación constante del seguimiento y control, el gráfico conserva los valores reportados y no añade categorías adicionales, su propósito consiste únicamente en presentar de forma visual la información previamente resumida en la tabla para facilitar la lectura comparativa de ambas dimensiones administrativas.

Gráfico 1. Percepción del personal sobre planificación y seguimiento y control



Fuente: Elaboración gráfica con los porcentajes consignados en la investigación, 83 % y 58 %.

La altura de las barras permite observar que la planificación alcanza el valor más alto entre los dos aspectos reportados, mientras el seguimiento y control constantes se mantienen en un nivel menor, esta disposición visual coincide con la descripción contenida en los resultados y refuerza la identificación de una brecha entre lineamientos existentes y aplicación continua de mecanismos de control, sin modificar la naturaleza descriptiva de los datos ni introducir explicaciones causales dentro de esta sección.

Relaciones entre gestión e indicadores

La segunda síntesis reúne los coeficientes de correlación registrados entre variables administrativas e indicadores de desempeño, el primer coeficiente relaciona la calidad de los procesos administrativos con la tasa de conversión de visitantes a compradores, mientras el segundo vincula la eficiencia en la asignación de recursos con el nivel de satisfacción de los usuarios, la clasificación de cada relación se conserva según la descripción proporcionada en el documento base.

Tabla 2. Correlaciones registradas entre variables administrativas e indicadores de desempeño

Relación analizada	Coefficiente r	Clasificación reportada
Calidad de los procesos administrativos y tasa de conversión	0,67	Positiva moderada
Eficiencia en la asignación de recursos y satisfacción de los usuarios	0,79	Alta

Fuente: Coeficientes de correlación consignados en los resultados de la investigación.

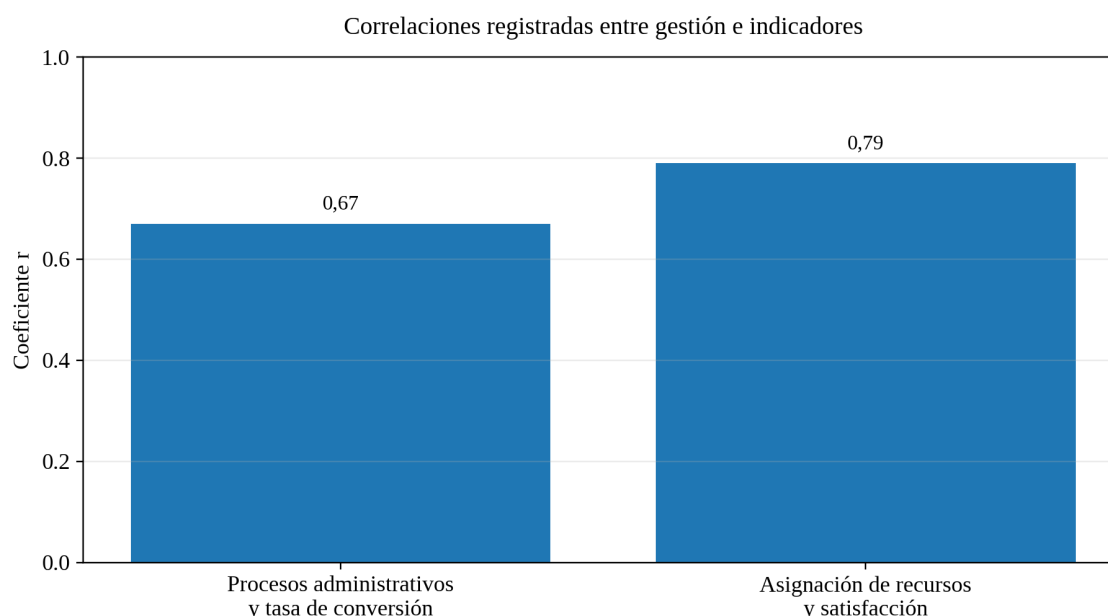
Los datos muestran dos asociaciones positivas de distinta magnitud, la relación entre calidad de procesos y conversión fue descrita como moderada con $r = 0,67$, mientras la relación entre asignación de recursos y satisfacción alcanzó un valor mayor con $r = 0,79$ y fue clasificada como alta, no se reportaron valores de significancia, intervalos de confianza ni tamaños muestrales específicos para cada correlación, por lo que el análisis se mantiene limitado a los coeficientes informados.

La organización de los coeficientes permite observar que la asignación eficiente de recursos presenta la relación más elevada entre las dos asociaciones cuantificadas, mientras la calidad de los procesos mantiene una relación positiva con la conversión de visitantes a compradores, estos hallazgos constituyen el núcleo correlacional del estudio y sirven como base para la discusión sobre la incidencia de la gestión administrativa en

resultados comerciales y de satisfacción, sin extender la interpretación más allá de los valores documentados.

La comparación gráfica de los coeficientes facilita la lectura de la magnitud relativa de las dos relaciones registradas, se utiliza una escala de cero a uno para representar los valores $r = 0,67$ y $r = 0,79$, la figura no incorpora categorías de significancia ni umbrales externos y conserva únicamente la clasificación descriptiva proporcionada por la investigación, con el propósito de mostrar visualmente el comportamiento de las asociaciones entre gestión e indicadores.

Gráfico 2. Correlaciones entre gestión administrativa e indicadores de desempeño



Fuente: Elaboración gráfica con los coeficientes $r = 0,67$ y $r = 0,79$ consignados en la investigación.

El gráfico evidencia que la asociación entre eficiencia en la asignación de recursos y satisfacción de los usuarios presenta el coeficiente más alto, seguida por la relación entre calidad de procesos administrativos y tasa de conversión, ambas barras se mantienen por encima de cero y corresponden a relaciones positivas según la información reportada, la presentación visual no supone causalidad ni añade pruebas estadísticas adicionales, debido a que el diseño declarado fue no experimental, transversal y correlacional.

Variaciones operativas durante actualizaciones administrativas

La tercera síntesis cuantitativa corresponde a los registros analizados en periodos en los que se actualizaron procedimientos administrativos, la investigación informó que estas actualizaciones coincidieron con un incremento promedio de las ventas mensuales y con una reducción de los tiempos de respuesta al cliente, ambos resultados se presentan como variaciones porcentuales registradas en los periodos señalados y se mantienen bajo el carácter observacional del estudio.

Tabla 3. Variaciones registradas durante periodos de actualización de procedimientos administrativos

Indicador	Variación reportada	Sentido del cambio
Ventas mensuales	12 %	Incremento promedio
Tiempos de respuesta al cliente	18 %	Reducción

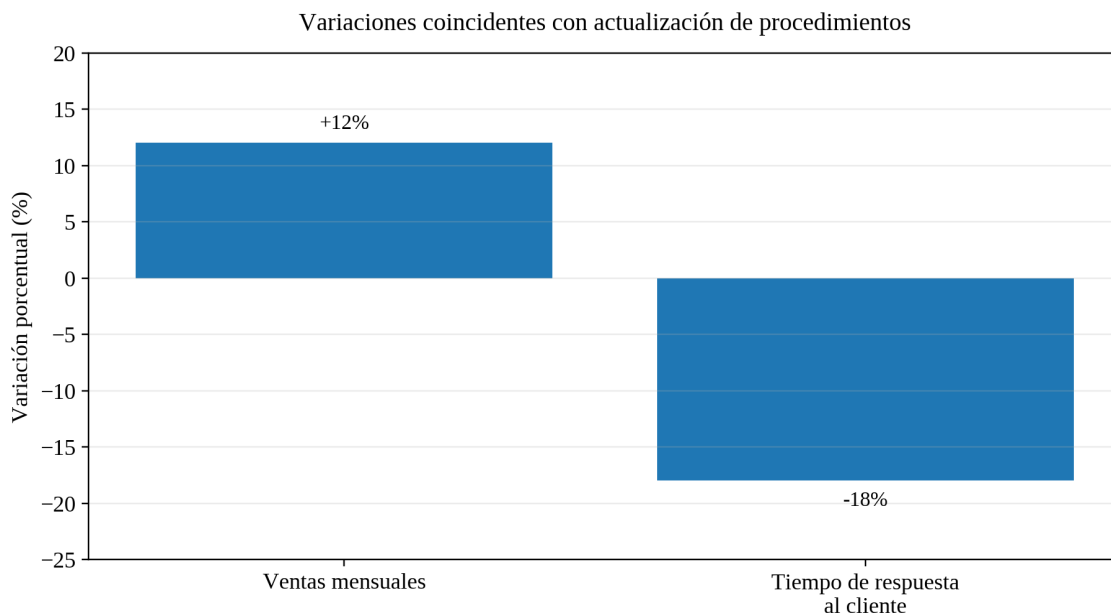
Fuente: Registros operativos analizados y resultados consignados en la investigación.

La información organizada en la tabla muestra dos cambios de desempeño ocurridos durante periodos de actualización administrativa, las ventas mensuales registraron un incremento promedio de 12 % y los tiempos de respuesta al cliente registraron una reducción de 18 %, la dirección de ambos cambios fue considerada favorable dentro de la investigación, aunque el documento no proporciona series mensuales completas, valores iniciales y finales ni cantidad de periodos comparados, por lo que esos elementos no se incorporan.

El resultado permite relacionar la actualización de procedimientos con variaciones observadas en un indicador comercial y en un indicador de servicio, la investigación expresa que los periodos coincidieron con dichos cambios y utiliza esta evidencia como parte del análisis sobre el fortalecimiento administrativo, la tabla preserva esa formulación y evita transformar la coincidencia registrada en una medida causal diferente de la información originalmente presentada.

La representación gráfica de las variaciones operativas utiliza un valor positivo para el incremento de las ventas mensuales y un valor negativo para la reducción del tiempo de respuesta, esta forma de visualización permite distinguir la dirección de cada cambio sin alterar los porcentajes reportados, el gráfico conserva la magnitud de 12 % para ventas y de 18 % para la disminución de tiempos, sin completar con valores absolutos que no fueron proporcionados.

Gráfico 3. Variaciones registradas en ventas y tiempos de respuesta



Fuente: Elaboración gráfica con las variaciones de 12 % y 18 % consignadas en la investigación.

La figura presenta dos movimientos en direcciones opuestas que fueron valorados favorablemente en el estudio, el crecimiento de ventas aparece por encima del eje de referencia y la reducción del tiempo de respuesta se representa por debajo del eje para indicar disminución, esta disposición no implica que ambos indicadores compartan una misma base operativa más allá de su expresión porcentual, su finalidad consiste en resumir de manera visual los cambios documentados durante las actualizaciones de procedimientos.

Vinculación entre dimensiones administrativas e indicadores

La cuarta tabla sistematiza la vinculación entre dimensiones de la gestión administrativa e indicadores de desempeño expresada en las conclusiones de la investigación, planificación y control fueron relacionadas con el crecimiento de ventas y la eficiencia operativa, mientras organización y dirección fueron asociadas de manera más estrecha con la satisfacción de los usuarios y el clima laboral, la síntesis mantiene estas relaciones cualitativas sin asignar coeficientes adicionales no reportados.

Tabla 4. Vinculación reportada entre dimensiones administrativas e indicadores de desempeño

Dimensiones administrativas	Indicadores o resultados vinculados
Planificación y control	Crecimiento de ventas y eficiencia operativa
Organización y dirección	Satisfacción de los usuarios y clima laboral

Fuente: Síntesis de las conclusiones consignadas en la investigación sobre Digital Plaza Shop.

La tabla permite observar que las cuatro funciones administrativas fueron vinculadas con resultados diferenciados, planificación y control se relacionaron principalmente con variables de carácter comercial y operativo, mientras organización y dirección se asociaron con resultados vinculados a usuarios y clima laboral, la investigación no proporcionó coeficientes específicos para cada una de estas cuatro relaciones, por lo que la presentación se limita a la asociación cualitativa expresada en las conclusiones.

La sistematización de estas relaciones completa la presentación de resultados al integrar las dimensiones administrativas que estructuraron el cuestionario con los indicadores destacados en la interpretación final, el conjunto de hallazgos muestra que la gestión administrativa fue analizada desde diferentes componentes y no únicamente desde una medida global, esta organización resulta coherente con el objetivo de examinar la incidencia de planificación, organización, dirección y control sobre el desempeño de Digital Plaza Shop.

Hallazgos cualitativos de las entrevistas

Las entrevistas con los directivos señalaron como principales cuellos de botella la coordinación entre áreas operativas y la adaptación de las normas administrativas a los cambios constantes del entorno digital, estos hallazgos aportaron una dimensión cualitativa al análisis y permitieron complementar los porcentajes y correlaciones con aspectos vinculados a la articulación interna y a la necesidad de actualizar procedimientos, la investigación no reportó frecuencias, jerarquías ni porcentajes asociados a estas categorías.

La coordinación entre áreas operativas se presentó como un elemento relacionado con el funcionamiento administrativo, debido a que Digital Plaza Shop integra actividades de comercialización de libros digitales, atención al cliente, logística y marketing digital, la identificación de este cuello de botella se mantuvo como resultado de las entrevistas y posteriormente fue considerada dentro de las acciones prioritarias orientadas a favorecer la coordinación entre todas las áreas de la empresa.

La adaptación de normas administrativas a los cambios constantes del entorno digital constituyó el segundo cuello de botella destacado, este resultado se relaciona con la naturaleza de una empresa que opera en un ecosistema caracterizado por innovación tecnológica, automatización de procesos y necesidad de respuesta rápida a las demandas de los consumidores, la información se conserva como hallazgo cualitativo y no se amplía con categorías o testimonios textuales que no fueron incluidos en el documento base.

En conjunto los resultados cuantitativos y cualitativos ofrecieron una lectura convergente de la gestión administrativa, la planificación fue ampliamente reconocida, el seguimiento constante mostró menor presencia, las asociaciones estadísticas vincularon procesos y recursos con conversión y satisfacción, los registros mostraron

variaciones favorables durante actualizaciones y las entrevistas identificaron necesidades de coordinación y adaptación, esta integración corresponde a la triangulación planteada metodológicamente y se mantiene dentro de los datos documentados.

Discusión

Los hallazgos permiten interpretar la gestión administrativa como un componente relacionado con el desempeño de Digital Plaza Shop, la presencia de lineamientos claros de planificación refleja una base formal para orientar las actividades, mientras la menor constancia del seguimiento y control muestra la necesidad de fortalecer la continuidad de los mecanismos destinados a verificar el cumplimiento de lo planificado, esta relación coincide con la importancia atribuida en la investigación a las funciones de planificación, organización, dirección y control como ejes de la administración.

La diferencia observada entre planificación y seguimiento resulta coherente con el planteamiento de Scoponi (2024) utilizado en el estudio, los sistemas de control y gestión permiten que los objetivos se traduzcan en resultados y evitan que permanezcan únicamente como declaraciones formales, desde esta perspectiva la existencia de lineamientos constituye una condición relevante pero requiere mecanismos de seguimiento capaces de sostener su aplicación, la investigación ubica precisamente el fortalecimiento del control entre las acciones prioritarias para mejorar el desempeño global.

La correlación positiva entre calidad de procesos administrativos y tasa de conversión respalda la relación propuesta entre administración y resultados comerciales, una mejor organización de los procesos se asoció con un comportamiento más favorable de la conversión de visitantes a compradores, este hallazgo se integra con la descripción de

los indicadores de desempeño en empresas digitales y con la necesidad de monitorear resultados cuantificables para orientar decisiones, sin incorporar una interpretación estadística más allá de la magnitud reportada en el estudio.

La asociación entre eficiencia en la asignación de recursos y satisfacción de usuarios alcanzó la mayor magnitud entre las dos correlaciones registradas, esta relación permite vincular la gestión interna con la percepción del servicio y refuerza la idea de que la administración de recursos puede acompañar resultados relacionados con la experiencia del usuario, Vecino Rondón, Echevarría Quintana y Cánova Herrandiz (2023) fueron utilizados en la investigación para destacar que los indicadores ofrecen información objetiva para evaluar procesos y reconocer oportunidades de mejora.

Los resultados relacionados con conversión y satisfacción también se alinean con García-Tonato y Saltos-Aguilar (2024), referencia empleada para señalar que los indicadores de ventas y satisfacción en empresas digitales dependen de la capacidad administrativa para adaptarse a las dinámicas del mercado, dentro de Digital Plaza Shop la relación entre gestión y desempeño se observó tanto en indicadores comerciales como en resultados de usuarios, lo que permite mantener una interpretación integrada de eficiencia interna y respuesta al mercado.

El incremento promedio de ventas registrado durante periodos de actualización de procedimientos administrativos aporta una evidencia operativa complementaria a las correlaciones, la investigación no presenta una serie temporal completa ni un diseño experimental, sin embargo incorpora este cambio como parte del comportamiento observado cuando se revisaron procedimientos, la información fortalece el argumento de que la actualización administrativa acompaña mejores resultados y se conecta con la recomendación de mantener procesos flexibles y sujetos a revisión continua.

La reducción de los tiempos de respuesta al cliente durante los mismos periodos permite ampliar la discusión hacia la eficiencia del servicio, un menor tiempo de respuesta se relaciona con la capacidad de coordinar operaciones y atender las demandas de usuarios dentro de un entorno digital, este hallazgo coincide con la relevancia asignada a la eficiencia operativa y con la necesidad de que la administración facilite la utilización adecuada de herramientas y recursos disponibles para sostener la calidad de los servicios.

UNESCO (2023) fue incorporada en la discusión original para señalar que la tecnología por sí sola no garantiza buenos resultados y que requiere procesos administrativos capaces de aprovechar su potencial, esta idea se confirma en el caso analizado debido a que la empresa dispone de plataformas tecnológicas y los mejores indicadores reportados se presentaron cuando dichas herramientas estuvieron acompañadas por planificación y organización eficiente de recursos, la relación entre tecnología y administración se mantiene así como un componente central del análisis.

La interpretación también se vincula con OECD (2021), referencia utilizada para resaltar que la madurez de las entidades digitales depende de marcos de gobernanza y herramientas de gestión acordes con el contexto, Digital Plaza Shop opera dentro de un ecosistema digital que exige capacidad de adaptación, por lo que la actualización de procedimientos y la coordinación entre áreas adquieren importancia para sostener el funcionamiento, esta relación conecta el desempeño operativo con la estructura administrativa y con la capacidad de respuesta organizacional.

La identificación de dificultades de coordinación entre áreas operativas aporta un elemento cualitativo que ayuda a comprender la necesidad de fortalecer la organización interna, la empresa desarrolla actividades de atención al cliente, logística, marketing digital y comercialización de contenidos, por lo que la articulación entre funciones

resulta relevante para evitar desconexiones entre planificación y ejecución, este hallazgo se relaciona con la conclusión que propone favorecer la coordinación entre todas las áreas mediante procesos administrativos flexibles y actualizados.

La adaptación de normas administrativas a cambios constantes del entorno digital representa un segundo desafío de gestión, la rapidez de las transformaciones tecnológicas y de las demandas de los consumidores requiere procedimientos capaces de ajustarse sin perder coherencia con los objetivos institucionales, esta interpretación se conecta con la importancia estratégica atribuida a la gestión administrativa en empresas digitales y con el planteamiento de Flores-Ramírez (2023) sobre la relación entre gestión organizacional, coordinación interna y desempeño institucional.

La investigación muestra que planificación y control presentan un vínculo particular con crecimiento de ventas y eficiencia operativa, esta asociación permite comprender que la definición de objetivos y la verificación de su cumplimiento se relacionan con resultados que reflejan el desempeño de las operaciones, la conclusión no atribuye valores separados a cada dimensión y por ello la discusión mantiene una interpretación conjunta, destacando la necesidad de consolidar el ciclo administrativo sin transformar las relaciones cualitativas en coeficientes no documentados.

Organización y dirección fueron vinculadas de manera más estrecha con satisfacción de usuarios y clima laboral, esta relación sitúa la coordinación de funciones y la conducción de actividades dentro de resultados que involucran tanto la experiencia externa como el funcionamiento interno, la interpretación se mantiene conforme a la conclusión del estudio y permite reconocer que las dimensiones administrativas pueden asociarse con tipos de indicadores diferentes, aunque no se dispone de coeficientes independientes para cuantificar cada vínculo.

El marco conceptual utilizado considera los indicadores de desempeño como herramientas para monitorear objetivos y apoyar la toma de decisiones, esta función resulta consistente con los hallazgos al mostrar que conversiones, satisfacción, ventas y tiempos de respuesta permiten observar efectos asociados a la gestión, la bibliografía de la investigación incluyó a Kaplan y Norton (2001) como referencia destinada a fundamentar la sección de indicadores, por lo que se conserva su presencia como parte del soporte documental sin añadir desarrollos teóricos no contenidos en el texto base.

La utilización de sistemas ERP y CRM, plataformas de analítica digital y software estadístico evidencia que el estudio articuló fuentes internas, comportamiento digital y procesamiento cuantitativo, esta combinación se relaciona con el contexto de sistemas de información gerencial señalado en la bibliografía mediante Laudon y Laudon (2021), la discusión no atribuye funciones específicas adicionales a estas herramientas y se limita a reconocer su papel documentado en la recolección y análisis de datos de gestión y desempeño.

La gestión administrativa fue sustentada además mediante la referencia de Chiavenato (2019), incluida en el repertorio bibliográfico de teoría general de la administración, su presencia resulta coherente con la organización del marco conceptual alrededor de planificación, organización, dirección y control, la adaptación al formato conserva esta referencia como fundamento bibliográfico registrado y evita incorporar definiciones o postulados adicionales que no hayan sido expresamente desarrollados en el documento original.

El enfoque mixto permitió relacionar percepciones del personal con registros operativos y entrevistas a directivos, esta triangulación incrementó la amplitud de la lectura del problema al integrar dimensiones cuantitativas y cualitativas dentro del mismo estudio, la bibliografía incluyó a Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) como referencia

metodológica sobre rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, su inclusión se mantiene únicamente como parte del soporte metodológico ya consignado sin agregar procedimientos distintos de los descritos.

La principal relevancia práctica de los hallazgos se ubica en el fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento, la actualización de procedimientos administrativos y la capacitación administrativa del personal, estas acciones fueron expresadas como prioridades derivadas de los resultados y se relacionan con los aspectos que presentaron menor consistencia o que aparecieron como cuellos de botella, su aplicación se orienta a mejorar el desempeño global de la organización sin modificar el objetivo central del estudio.

La coordinación entre áreas también constituye una aplicación práctica directa debido a que los resultados cualitativos mostraron dificultades en la articulación operativa, favorecer una administración que conecte planificación, organización, dirección y control puede contribuir a mantener alineadas las actividades comerciales, la atención al cliente, la logística y el marketing digital, esta orientación se desprende de la información proporcionada por los directivos y de la conclusión que propone procesos flexibles acompañados por coordinación entre todas las áreas.

La novedad documentada se relaciona con el aporte de evidencia para el sector de distribución de contenidos digitales en la región, la investigación concluye que la solidez de la gestión administrativa constituye un factor clave para mantener competitividad y sostenibilidad en este tipo de emprendimientos, este aporte se concentra en un contexto empresarial específico y permite vincular funciones administrativas con indicadores observados en una plataforma de comercialización de libros digitales en el mercado latinoamericano.

La interpretación de los hallazgos requiere conservar los límites del diseño declarado, el estudio fue no experimental, transversal y correlacional y observó variables en su entorno natural durante el periodo 2025-2026, por ello los resultados se presentan como relaciones, asociaciones y coincidencias registradas sin introducir intervenciones no documentadas, esta delimitación permite mantener coherencia entre metodología y discusión y evita atribuir al estudio un diseño experimental diferente del establecido originalmente.

El documento base no consignó un apartado específico de limitaciones, sin embargo la información metodológica disponible muestra que no se reportaron el valor numérico del Alfa de Cronbach, el número exacto de reportes analíticos mensuales, los valores de significancia de las correlaciones ni la distribución de participantes por funciones, estas ausencias restringen el nivel de detalle reproducible y se señalan únicamente como información no documentada, sin estimar valores que no estén disponibles.

Tampoco se describieron consideraciones éticas específicas, criterios formales de inclusión y exclusión ni procedimientos detallados de tratamiento de datos, la adaptación al formato editorial conserva esta ausencia para cumplir la restricción de no agregar información inexistente, esta transparencia permite diferenciar entre los componentes metodológicos efectivamente consignados y aquellos requeridos por el formato que no cuentan con soporte documental suficiente dentro de la investigación proporcionada.

Las fuentes bibliográficas muestran una combinación de referencias recientes y obras anteriores incorporadas en el documento original, entre las referencias de 2021 a 2024 se encuentran OECD, UNESCO, Flores-Ramírez, Vecino Rondón, Echevarría Quintana y Cánova Herrandiz, García-Tonato y Saltos-Aguilar y Scoponi, mientras otras obras corresponden a años previos y se mantienen por formar parte de la bibliografía

entregada, no se incorporaron fuentes externas para actualizar artificialmente el repertorio bibliográfico.

La discusión comparativa confirma la convergencia entre los hallazgos y los antecedentes utilizados, Scoponi se relaciona con la relevancia del control, OECD con la gobernanza de entidades digitales, UNESCO con la necesidad de acompañar la tecnología mediante procesos administrativos y García-Tonato y Saltos-Aguilar con la adaptación de la administración a las dinámicas del mercado, estas coincidencias fueron expresadas en el documento base y se conservan como ejes interpretativos principales.

La evidencia obtenida permite mantener una lectura coherente entre planificación, control, organización, dirección y resultados, las cifras de percepción muestran áreas con diferente nivel de aplicación, las correlaciones relacionan calidad de procesos y asignación de recursos con conversión y satisfacción, los registros muestran cambios favorables en ventas y tiempos de respuesta y las entrevistas destacan coordinación y adaptación, esta combinación sostiene la conclusión de que fortalecer la gestión administrativa constituye una estrategia para el desempeño sostenible de Digital Plaza Shop.

Conclusiones

La gestión administrativa presentó una relación directa y positiva con los indicadores de desempeño considerados en Digital Plaza Shop, la planificación, la organización, la dirección y el control se vincularon con resultados comerciales, operativos y de satisfacción, el cumplimiento del objetivo general se refleja en la identificación de asociaciones entre procesos administrativos y desempeño y en la integración de evidencias cuantitativas, documentales y cualitativas obtenidas dentro del enfoque mixto.

La existencia de lineamientos claros de planificación constituyó una fortaleza reconocida dentro de la gestión, mientras la menor constancia de los mecanismos de seguimiento y control evidenció un aspecto que requiere fortalecimiento, esta diferencia permite concluir que la formulación de orientaciones administrativas necesita acompañarse de acciones continuas de verificación para sostener el cumplimiento de objetivos y favorecer una conexión más estable entre planificación y resultados operativos.

Las asociaciones estadísticas mostraron que la calidad de los procesos administrativos se relacionó positivamente con la tasa de conversión y que la eficiencia en la asignación de recursos presentó una relación alta con la satisfacción de los usuarios, estas evidencias permiten concluir que el desempeño digital no depende únicamente de la disponibilidad tecnológica, sino también de la forma en que los procesos y los recursos se organizan y se orientan hacia resultados medibles.

Los registros de periodos con actualización de procedimientos mostraron un crecimiento promedio de las ventas mensuales y una disminución de los tiempos de respuesta al cliente, estos cambios acompañaron procesos de ajuste administrativo y respaldaron la necesidad de mantener procedimientos flexibles y sujetos a actualización,

la conclusión se limita a las variaciones documentadas y mantiene el carácter observacional y correlacional establecido en el diseño de la investigación.

Los hallazgos cualitativos permitieron identificar dificultades de coordinación entre áreas operativas y necesidades de adaptación de normas administrativas frente a cambios constantes del entorno digital, estos aspectos confirman que el fortalecimiento administrativo requiere atención tanto a los mecanismos formales de seguimiento como a la articulación cotidiana entre funciones, por esta razón la coordinación interna y la actualización de procedimientos se consolidan como prioridades derivadas directamente de los resultados.

El uso de herramientas tecnológicas resultó necesario para la recolección, el seguimiento y el análisis de información, aunque la evidencia del estudio indicó que su disponibilidad no es suficiente sin planificación, organización y utilización eficiente de los recursos, la combinación entre sistemas de gestión, analítica digital y procesos administrativos constituye un soporte para la toma de decisiones y para el monitoreo de indicadores dentro de una empresa dedicada a la comercialización de contenidos digitales.

El aporte del estudio se concentra en evidencia aplicable al sector de distribución de contenidos digitales en el mercado latinoamericano, la solidez de la gestión administrativa aparece como un factor relacionado con competitividad y sostenibilidad y permite conectar el funcionamiento interno con resultados observables de ventas, servicio y satisfacción, este aporte mantiene el alcance específico del caso analizado y no extiende los resultados hacia poblaciones o sectores que no fueron incluidos en la investigación.

Las acciones prioritarias derivadas de los resultados corresponden al fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento, la actualización de procedimientos conforme a las

necesidades del entorno digital, la promoción de capacitación administrativa y el mejoramiento de la coordinación entre áreas, futuras investigaciones podrían profundizar los aspectos metodológicos no detallados en el documento base, siempre que se incorporen nuevos datos de manera explícita y separada de los resultados aquí adaptados.

Referencias Bibliográficas

- Chiavenato, I. (2019). Introducción a la teoría general de la administración (10a ed.). McGraw-Hill.
- Espinoza Rosero, G., & López Cali, V. (2014). El control interno y su incidencia en la gestión operativa. *Revista Yachana*, 13(1).
- Flores-Ramírez, R. (2023). La gestión organizacional y su importancia para el correcto desempeño institucional. *Revista Amazónica de Ciencias Económicas*, 2(1), e497.
- García-Tonato, & Saltos-Aguilar. (2024).
<https://mqrinvestigar.com/ojs/index.php/mqr/article/view/1947>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill Education.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2001). El cuadro de mando integral (The Balanced Scorecard). Gestión 2000.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2021). Sistemas de información gerencial (16a ed.). Pearson Educación.
- OECD. (2021).
https://www.oecd.org/en/publications/the-e-leaders-handbook-on-the-governance-of-digital-government_ac7f2531-en.html

Scoponi. (2024). <https://revistas.uns.edu.ar/eca/article/view/4265>

UNESCO. (2023).

<https://www.iiep.unesco.org/en/articles/digital-technology-everywhere-how-can-it-help-plan-better-education-systems>

Vecino Rondón, U., Echevarría Quintana, J., & Cánova Herrandiz, A. (2023).

Optimización del desempeño organizacional: implementación de un cuadro de mando integral. Zenodo.