
**FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO Y FRACASO DE LA TRANSFORMACIÓN
DIGITAL EN ORGANIZACIONES LATINOAMERICANAS: UNA REVISIÓN
SISTEMÁTICA DE LITERATURA**

**IVER MATÍAS FERRADA QUINTEROS
INGENIERO INFORMÁTICO EMPRESARIAL**

RESUMEN

El proceso de transformación digital (TD) ha sido abordado ampliamente en la literatura general, y cada día su estudio es más intenso debido a, por ejemplo, al contexto pandémico provocado por la COVID-19. Sin embargo, en Latinoamérica aún es un tema emergente, por lo que aún hay un bajo conocimiento sobre este proceso, y sobre los factores más influyentes en el resultado de la TD en las empresas de la región. Este estudio analizó el proceso de TD en Latinoamérica a través de una revisión sistemática de literatura, incluyendo 46 artículos, desde las bases de datos WOS, EBSCO, SCOPUS, IEEE y Scielo, comprendidos entre el año 2010 y 2021. Los principales resultados de esta revisión fueron que la investigación en Latinoamérica se está enfocando principalmente en aspectos relacionados a la gestión de recursos humanos y a las plataformas digitales enfocadas al cliente (front-end), y no se enfocan en aspectos relacionados con los procesos internos de las organizaciones (back-end). Se identificaron, además, diez oportunidades de investigaciones futuras. Con este estudio se espera incentivar a los demás investigadores sobre TD que intensifiquen el estudio de este proceso en Latinoamérica, tomando esta revisión de literatura como una guía de los tópicos que se están estudiando y los temas que requieren investigación.

ABSTRACT

The process of digital transformation (DT) has been addressed extensively in the general literature, and each day its study is more intense due to, for example, the pandemic context caused by COVID-19. However, in Latin America it is still an emerging issue, so there is still a low knowledge about this process, and about the most influential factors in the outcome of DT in companies in the region. This study analyzed the DT process in Latin America through a systematic literature review, including 46 articles, from the WOS, EBSCO, SCOPUS, IEEE and Scielo databases, from 2010 to 2021. The main results of this review were that research in Latin America is focusing mainly on aspects related to the management of human resources and customer-focused digital platforms (front-end), and do not focus on aspects related to the internal processes of organizations (back-end). Ten future research opportunities were also identified. This study is expected to encourage other DT researchers to intensify the study of this process in Latin America, taking this literature review as a guide to the topics being studied and the topics requiring research.