



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

La transformación digital y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022.

AUTORA:

Mallqui Fuentes, Ross Evelyn (orcid.org/0000-0001-8062-1963)

ASESOR:

Mg. Zuñiga Castillo, Arturo Jaime (orcid.org/0000-0003-1241-2785)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi compañero de vida y a mi familia por su apoyo incondicional y motivación, que me han acompañado durante este camino para lograr este objetivo.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por la salud y fortaleza que me ha permitido avanzar en mi camino profesional, así también al asesor y a mis compañeros de labores que gracias a su disposición se realizó esta investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	25
3.1. Tipo y diseño de investigación	25
3.2. Variables y Operacionalización	26
3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	26
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.5. Procedimientos	29
3.6. Métodos de análisis de datos	29
3.7. Aspectos Éticos	30
IV. RESULTADOS	31
V. DISCUSIÓN	42
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Tabla de frecuencia con datos agrupados de transformación digital y sus dimensiones	31
Tabla 2	Tabla de frecuencia con datos agrupados de desempeño laboral y sus dimensiones	32
Tabla 3	Tabla cruzada Transformación Digital (Agrupada)*Desempeño Laboral (Agrupada)	32
Tabla 4	Tabla cruzada Experimentación (Agrupada)*Desempeño Laboral (Agrupada)	33
Tabla 5	Tabla cruzada Desarrollo y Despliegue (Agrupada)*Desempeño Laboral (Agrupada)	34
Tabla 6	Tabla cruzada Liderazgo y Transformación (Agrupada)*Desempeño Laboral (Agrupada)	35
Tabla 7	Resultado de prueba de chi-cuadrado	36
Tabla 8	Medida simétrica: V de Cramer	37
Tabla 9	Resultado de prueba de chi-cuadrado	37
Tabla 10	Medidas simétrica: V de Cramer	38
Tabla 11	Resultado de prueba de chi-cuadrado	39
Tabla 12	Medidas simétrica: V de Cramer	39
Tabla 13	Resultado de prueba de chi-cuadrado	40
Tabla 14	Medidas simétrica: V de Cramer	41
Tabla 15	Resultado de la prueba de fiabilidad	84
Tabla 16	Prueba de KMO y Bartlett – Variable 1	84
Tabla 17	Matriz de factor rotado - Variable 1	84
Tabla 18	Prueba de KMO y Bartlett – Variable 2	85
Tabla 19	Matriz de factor rotado - Variable 2	85
Tabla 20	Varianza Total Explicada – Transformación Digital	86
Tabla 21	Varianza Total Explicada - Desempeño Laboral	86
Tabla 22	Tabla de frecuencia por ítems de variable Transformación Digital	88
Tabla 23	Tabla de frecuencia por ítems de variable Desempeño Laboral	88

Resumen

El objetivo de este estudio fue determinar en qué medida la Transformación Digital incide en el Desempeño Laboral de los colaboradores de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022, considerando para su desarrollo un enfoque cuantitativo a un nivel explicativo y un diseño no experimental a partir de las dos variables cualitativas Transformación Digital y Desempeño Laboral, que para medir su nivel de incidencia. La técnica e instrumento para la recolección de datos fue la encuesta y dos cuestionarios de tipo Likert, compuesto por 15 ítems. La muestra estuvo compuesta por 163 colaboradores del área de fiscalización de la administración tributaria de la ciudad de Lima. Para las pruebas de hipótesis se aplicó la prueba de chi cuadro ($X^2_c = 60.900$) y el cálculo del coeficiente V de Cramer igual a 0.432, lo que permitió concluir que la transformación digital tiene una incidencia significativa en el desempeño laboral de los colaboradores de fiscalización de la intendencia Lima, 2022.

Palabras Clave: Transformación digital, soluciones digitales, herramientas digitales, desempeño laboral, cultura organizacional.

Abstract

The objective of this study was to finish to what extent the Digital Transformation affects the Labor Performance of the collaborators of Inspection of the Intendencia Lima, 2022, considering for its development a quantitative approach at an explanatory level and a non-experimental design based on the two qualitative variables Digital Transformation and Labor Performance, than to measure its level of incidence. The technique and instrument for data collection was the survey and two Likert questionnaires, composed of 15 items. The sample was composed of 163 collaborators from the audit area of the tax administration of the city of Lima. For the hypothesis tests, the chi frame test ($X^2_c = 60,900$) and the calculation of the Cramer V coefficient equal to 0.432 were applied, which allowed us to conclude that the digital transformation has a significant impact on the work performance of the supervisory collaborators of the Lima intendancy, 2022.

Keywords: Digital transformation, digital solutions, digital tools, work performance, organizational culture.

I. INTRODUCCIÓN

La transformación digital vista en retrospectiva nos hace afirmar que estamos en un momento histórico sobre el desarrollo de soluciones digitales llevándonos a un estado de transformación digital, lo que no ha sido ajeno para diferentes administraciones tributarias (AATT) en Latinoamérica, que aparentemente se han acelerado de manera no planificada e inesperada por acciones ejecutadas a consecuencia de la emergencia sanitaria por COVID19 (Collosa, 2021).

Es así como, los procesos operativos nos han obligado a repensar y ajustar los parámetros ya conocidos como los promovidos sobre justicia fiscal que dieron forma a los estándares fiscales internacionales en el siglo XX, promovieron el progreso social, económico y social, y desarrollaron la excelencia tecnológica en todo el mundo (García, 2022).

En los últimos 2 años se ha promovido la transformación digital en varios países en latinoamérica que han permitido identificar las siguientes ventajas como: mayor transparencia, menores costos y potenciar mayores ingresos para los administrados, aumentar la eficiencia y la eficacia, mejorar la gestión, combatir la corrupción, promover la cooperación electrónica con otras administraciones tributarias, promover la interoperabilidad (capacidad de intercambiar y utilizar información), promover las ventanillas únicas.

Es así que, se ha implementado por parte de la administración tributaria una serie de herramientas digitales como, la mesa de partes virtual (MPV), el expediente electrónico de devoluciones y el de fiscalización, la notificación electrónica, entre otras soluciones digitales que han permitido a los usuarios operativos (internos) cumplir con sus funciones, así mismo permitir el acceso de información pública de manera eficiente a otras instituciones, estableciéndose diferentes medios de acceso a esta información, pero a su vez también ha significado un cambio en el paradigma de la atención brindada que ha supuesto cambios significativos en la calidad de servicio y el desempeño de los colaboradores.

A partir de setiembre 2018, con la promulgación del Decreto Legislativo. 1412, se ha reforzado en todos los niveles el desarrollo de herramientas digitales, así como su difusión, en este proceso la administración ha tenido varias dificultades debido a la complejidad de estas para los contribuyentes, en muchos casos al llegar

al extremo de modificar con mucha frecuencia estas herramientas, teniendo una situación similar con los usuarios internos generando rechazo a estas soluciones digitales lo que ha denotado una influencia en el desempeño laboral (Presidencia del Consejo de Ministros [PCM] - Decreto Legislativo 1412, 2018).

Considerando que entre los objetivos estratégicos de la administración tributaria esta: “Mejorar el cumplimiento tributario y aduanero”; lo que implica la aplicación de una serie de acciones concordantes con su Plan Estratégico Institucional; entre estas acciones se encuentran: “La difusión del uso de los comprobantes de pago electrónico” y “la mejora de las capacidades de control”

Durante la emergencia sanitaria se ha reforzado el desarrollo de soluciones digitales en todos los niveles, pero se ha identificado que aún no es suficiente las tareas de difusión y capacitación que se han realizado, no permitiendo llegar a cumplir el objetivo de digitalizar la mayor cantidad de procesos, generando así durante este periodo de emergencia un alto nivel de incumplimiento tributario.

Esto ha llevado a plantear como **problema general**, “¿En qué medida la Transformación Digital incide en el Desempeño Laboral de los colaboradores de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022?”, y como **problemas específicos**, ¿En qué medida la experimentación de la transformación digital incide en el desempeño laboral de los colaboradores de fiscalización de la Intendencia Lima, 2022?, ¿En qué medida el desarrollo y despliegue de la transformación digital incide en el desempeño laboral de los colaboradores de fiscalización de la Intendencia Lima, 2022?, y ¿En qué medida el Liderazgo y la transformación inciden en el desempeño laboral de los colaboradores de fiscalización de la Intendencia Lima, 2022?

La **justificación teórica** radicó en medir el nivel de incidencia de la transformación digital en el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de fiscalización, así como medir los beneficios que brindan las soluciones digitales y si el desempeño laboral se ve afectado, proponiendo acciones que conlleven a mejorar, es necesario explicar que es la transformación digital y que es el desempeño laboral, así como medirlo. Se han considerado diversos conceptos y artículos que permiten establecer la definición de estas variables.

Asimismo, se **justifica metodológicamente** porque el objetivo fue validar información sobre variables esta herramienta permite recopilar información y luego

procesarla. La información recopilada será sometida a métodos estadísticos que nos permitan obtener resultados relacionados al logro de los objetivos.

Esta investigación también tuvo como **justificación práctica** la necesidad de digitalizar el proceso de control móvil de la gerencia de fiscalización que permita eliminar vicios en el registro de las Actas preventivas, probatorias, así como mejorar el registro de los resultados de las intervenciones ejecutadas y brindar opciones que optimicen el uso de los recursos operativos a través de alertas electrónicas sobre inconsistencias relativas al traslado de mercancías.

Considerando el planteamiento del problema podemos identificar como **objetivo general**, “Determinar en qué medida la Transformación Digital incide en el Desempeño Laboral de los colaboradores de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022”, y como **objetivos específicos**, “Determinar en qué medida la experimentación de la transformación digital incide en el desempeño laboral de los colaboradores de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022”, “Determinar en qué medida el desarrollo y despliegue de la transformación digital incide en el desempeño laboral de los colaboradores de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022”, y “Determinar en qué medida el liderazgo y la transformación digital inciden en el desempeño laboral de los colaboradores de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022”.

Por último, se ha planteado como **hipótesis general**: La Transformación Digital incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022; y cómo **hipótesis específicas**: “La experimentación de la transformación digital incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022”, “El Desarrollo y despliegue de la transformación digital incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022”, y “El Liderazgo y la Transformación Digital inciden significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022”.

II. MARCO TEÓRICO

La transformación digital ha tomado mucha fuerza en los últimos años convirtiéndose en un tema recurrente. Sin embargo, contrariamente a lo que muchos pensaron inicialmente, esto no es temporal entre las empresas nacionales y extranjeras, sino que se ha convertido en una necesidad que los permite mantenerse en el mercado incluso en toda la pandemia, esto no es ajeno para las entidades del estado, en su búsqueda de volver los procesos más accesibles y fáciles. Tantos autores diferentes se atreven a definir Transformación digital para despejar estas dudas y malentendidos.

La transformación digital insertada en el modelo de negocio caracteriza a una organización por la innovación en la integración de la tecnología en la mayoría de sus servicios así como en sus procesos. Sin embargo, por primera vez en la historia, las tecnologías que generan modelos de distribución financiera y capacidades de prestación de servicios nacen de empresas tecnológicas, no de instituciones financieras. El colapso de las pequeñas empresas y las innovaciones en los servicios financieros proporcionados por grandes empresas en tecnología parecen estar amenazando el modelo comercial bancario tradicional. En este artículo se analiza, cómo las cooperativas no se están preguntando por este fenómeno, experimentando su propia transformación digital tanto para las necesidades de sus socios y clientes como para las necesidades de competir con estos nuevos competidores financieros, analice si o no. La fijación geográfica tradicional y conocer la real necesidad de los socios y sus clientes deben ser compatibles con los nuevos enfoques sociales digitales. Por ello, este trabajo analiza las percepciones de las cooperativas de ahorro y crédito en España relacionadas a la transformación digital y arroja resultados interesantes, entre ellos: Conciencia de la necesidad de mejorar la digitalización, los procesos tanto internos como externos de las cooperativas, conciencia de las amenazas a las principales empresas tecnológicas; a medida que crece el tamaño de la entidad, los socios y usuarios se diferencian digitalmente, y las empresas y las finanzas digitales de los usuarios Su papel en educación (Fernández-Torres et al., 2019).

Es importante presentar los principales hallazgos de un estudio que pretende explicar de manera integral las principales barreras que se presentan en diferentes organizaciones chilenas en relación al manejo de personas para integrar la

innovación y la transformación tecnológica. En cuanto a la metodología, se utilizan en cierta medida métodos cuantitativos, en lugar de descriptivos. Se realizó una encuesta a 91 colaboradores utilizando criterios de muestreo intencional. Los resultados identificaron las principales barreras para la innovación en transformación digital en el manejo de personas, las acciones de innovación más frecuentes, el tipo de tecnología utilizada en el proceso, el nivel de conocimiento de los expertos en la materia y el nivel estratégico de las unidades de posicionamiento en estas áreas. La conclusión es que se necesita un nuevo enfoque estratégico para la gestión de personas y la transformación de sus funciones, procesos y servicios desde una visión de liderazgo compartido, con la innovación y la digitalización como factores de éxito para la transformación digital. En un contexto de transformación digital, es importante que los colaboradores cuenten con experiencia y una capacitación adecuada que les permita enfrentar los nuevos retos, así como fidelización de ellos, para tener una proyección positiva de la organización (Maliqueo et al., 2021).

Asimismo, la industria editorial ha atravesado un período de transformación y cambio tecnológico para adoptar un formato digital que desafía su modelo económico actual, obligando a una revisión completa de piezas buenas, funciones internas, catálogos de productos. y habilidades necesarias. Haga crecer su negocio. Este estudio investiga el impacto de la digitalización en la industria editorial española a través del estudio de caso de tres editoriales, seleccionadas en función de su peso e importancia para facilitar el estudio. sus parientes. Entre las conclusiones extraídas, es importante destacar que: a) las obras digitales aún no se producen al nivel de las obras en papel; b) la imposición del IVA no promoverá precios competitivos para los productos digitales; c) la incertidumbre afecta a la forma española los editores se acercan a la digitalización, adoptar una postura conservadora no los empujará a liderar el cambio, de acuerdo a los resultados del estudio realizado para este artículo recién estamos viviendo una etapa de adaptación tecnológica que aún no reemplaza del todo los procesos tradicionales (Magadán-Díaz y Rivas-García, 2019).

El interés de las empresas privadas y públicas en adaptar soluciones orientadas a la transformación digital se debe a que cada vez más empresas deciden participar en la transformación digital con el fin de mejorar sus

organizaciones y aportar valor a sus clientes. Debe ser considerada como una cosa. Sin embargo, pocos profesionales están capacitados para ayudar a su empresa con la transformación digital. Esto se debe a que la transformación digital aún es un tema muy reciente en Perú y que comienza a ganar popularidad debido al mayor acceso a los avances tecnológicos y la necesidad de responder rápidamente a las necesidades de nuevos clientes. Por lo tanto, este estudio tiene como objetivo presentar los principales conceptos de varios autores y mostrar algunos casos de implementación exitosos en el Perú a través de métodos descriptivos. Todos están destinados a presentar la transformación digital a nuestros lectores. Por ello, se recopilaron conceptos relevantes de diferentes autores, se estudió la situación actual del Perú y se recopilaron ejemplos exitosos de empresas en diferentes áreas de actividad. Finalmente, concluimos que la transformación digital permite realizar un replanteamiento de los modelos de negocio y el valor del cliente, teniendo en cuenta las estrategias asociadas a los actores de la cadena de valor y las nuevas tecnologías. Además, se ha concluido que su éxito depende de cambios en la cultura, organización, leyes, tecnología, condiciones de trabajo e infraestructura.

La transformación digital abarca las actitudes, pensamientos y percepciones, de una organización; los que, deben interiorizarse en los colaboradores, a través de espacios que permitan la colaboración e innovación (Morante Távara, 2020).

En el Perú, el ejecutivo a través de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) ha creado la Secretaría de gobierno digital, y que aprueba la Ley de Gobierno digital con la con la publicación del Decreto Legislativo N.º 1412, que tiene como objetivo impulsar en todos los entes del estado la transformación digital, partiendo de la necesidad de que la instituciones del estado adopten un modelo con un enfoque tecnológico y facilitación de los servicios dirigidos a los ciudadanos, que a la fecha se adecuado con normas de urgencia para sustentar los ajustes realizados como consecuencia de la pandemia con la finalidad de no dejar sin servicios necesarios a los ciudadanos en medio de la crisis (Diario Oficial El Peruano - Decreto Legislativo 1412, 2018).

Asimismo, la transformación digital a través de las metodologías ágiles permite evolucionar las soluciones iterativas con la ejecución de equipos multifuncionales que pueden volver a las soluciones más efectivas con la finalidad de atender las necesidades. Para Sosa Aguilar, en su trabajo de investigación,

presenta un estudio detallado sobre el desarrollo de métodos ágiles y cómo estos métodos pueden agregar valor en los proyectos o las empresas los utilizan administrativa, técnica, organizacional y gerencialmente.

Los métodos empleados son descriptivos, ya que se trata de un estudio y análisis de archivos históricos de proyectos internacionales y empresas que los utilizan. Los resultados obtenidos con estos elementos se interpretarán como los mejores resultados para su aplicación. Los resultados obtenidos de proyectos y empresas que utilizan métodos ágiles en el entorno peruano mostraron mejores resultados prometedores, fomentando así el uso de métodos ágiles. En el proceso se estudian casos exitosos de empresas internacionales y nacionales que demuestran que las complejidades que puede presentar un proyecto se pueden resolver de manera muy flexible y eficiente utilizando SCRUM, y que para ello debe los colaboradores deben tener los suficientes conocimientos que les permita adoptar este modelo (Sosa, 2020).

Es así como se realizó un estudio donde se analizó las características de la cultura organizacional y su influencia en la transformación digital de la organización. El método descriptivo se aborda en el marco de un enfoque cualitativo y de estimación ab initio. Las técnicas de revisión de documentos se utilizan para recopilar información. Los resultados muestran que, con el tiempo, la cultura organizacional puede crear el espacio adecuado dentro de una organización desde el cual se pueden establecer políticas, estándares, procedimientos y valores. Esto permite movilizar las tareas de los integrantes de la organización para la eficiencia y el logro del trabajo. De los objetivos organizacionales. Entre las características de la cultura organizacional que promueve la transformación digital, se pueden destacar los siguientes puntos. Innovación, toma de decisiones, construcción de alianzas, valores, ética, moral, pensamiento, comportamiento, objetivos sociales. Y los obstáculos están asociados con un compromiso estratégico deficiente, falta de visión y liderazgo, falta de habilidades digitales, falta de comunicación, falta de un entorno colaborativo y miedo al cambio. Concluimos que las diversas características de la cultura organizacional que influyen en el proceso de transformación digital están relacionadas con la cultura de la propia organización, permitiendo que las personas comprendan los beneficios del cambio y situando a los líderes ante la transformación digital. Un entorno colaborativo que permita la

interacción de todos los miembros, superar obstáculos y lograr el espíritu de equipo, creyendo en el proceso de comunicarlo a los empleados. (Rodríguez y Hurtado, 2021).

En otro estudio se analizó, los cambios a los que han sido expuestos los colaboradores y como han experimentado una transformación, donde las organizaciones tienen varias soluciones digitales a su disposición. Sin embargo, las organizaciones pueden tener desafíos para tomar las decisiones correctas en un cambio de entorno de trabajo, cuando la solución digital es solo una dimensión del entorno de trabajo. En este estudio se quiso abordar este problema de una manera holística y explicar la relación entre los cambios en el entorno de trabajo y el desarrollo del desempeño organizacional en el entorno de trabajo basado en actividades con enfoque digital, para lo que se realizó una extensa encuesta cuantitativa en la que participaron 471 colaboradores. La encuesta fue impulsada por la teoría y construida sobre la literatura. Los participantes fueron recolectados aleatoriamente de las ciudades más grandes de Finlandia, y los datos fueron analizados con un análisis de regresión. Los resultados mostraron que los entornos digitales no requieren más atención a las diferentes dimensiones del entorno de trabajo en comparación con otros tipos de oficinas, con la excepción del entorno de trabajo social; cuyos cambios tienen una relación relativamente fuerte con el desarrollo del bienestar organizacional. En el entorno de transformación digital, un cambio en el entorno físico de trabajo tiene una relación más fuerte con el desarrollo de la productividad organizacional y un cambio en el entorno de trabajo social tiene una relación más fuerte con el desarrollo del bienestar organizacional que un cambio en las otras dimensiones del entorno de trabajo. Originalidad. Se concluye que existe empíricamente una relación entre los cambios en el entorno de trabajo físico, digital y social con el desarrollo del desempeño organizacional. El valor de este estudio es que ofrece un modelo de investigación simple pero holístico para distinguir los resultados entre las diferentes dimensiones del entorno de trabajo, de modo que se aplique la experiencia relevante para tomar medidas concretas y específicas (Lindeberg et al., 2022).

Por otro lado, se revisó una investigación que muestra un análisis en las modalidades no presenciales de educación superior en la toma de decisiones sobre el uso de las tecnologías digitales y educativas para promover la transformación

educativa en el contexto de sus organizaciones. Este cambio organizacional se ocupa de la implementación de prácticas educativas flexibles de base tecnológica, enfocadas en ayudar a los estudiantes a desarrollar competencias de interés para su crecimiento personal y profesional. Es así como, en 2018 se aplicó un instrumento de investigación a seis instituciones de educación superior líderes en tres continentes que, durante años, han llevado a cabo experiencias de innovación educativa con el apoyo de la tecnología. Dos de las experiencias analizadas hacen uso del eLearning, otra de bLearning, y las otras combinan eLearning y bLearning como complemento a la modalidad presencial. El metaanálisis de los casos, realizado en 2019, realizó una investigación cualitativa que busca comprender qué hay detrás de los casos desde tres dimensiones: educación, tecnología, organización. Para cada uno, determinamos qué hacen, cómo lo hacen y qué factores de éxito deben considerarse. Como los datos fueron recolectados antes de la pandemia de 2020 y este tema produjo desequilibrios estructurales en la sociedad y en la educación superior, se consideró pertinente, a finales de 2020, verificar el pulso del de la transformación educativa basada en medios digitales en tres de las seis instituciones estudiadas. El propósito fue aprender de las decisiones tomadas en la situación de cambio forzado en entornos, medios y estrategias para continuar brindando educación superior de calidad (Galvis y Carvajal, 2022).

Este otro estudio muestra la relación de la transformación digital con la educación, esta investigación tiene como objetivo revelar las contradicciones y los problemas de la educación superior en el contexto de una rápida transformación digital relacionada con la pandemia. Realizamos un análisis comparativo del rendimiento académico de los estudiantes en formatos educativos tradicionales, a distancia y mixtos. A partir del análisis de la literatura, la práctica docente y la encuesta realizada a los estudiantes, revelamos que a pesar del aumento visible del rendimiento académico durante el estudio en línea y el entorno de aprendizaje mixto, los problemas relacionados con el equipo técnico, la conexión estable a Internet, la no participación de los estudiantes en el proceso educativo, el cambio de sus prioridades a favor del trabajo a tiempo parcial o incluso la pérdida completa de la comunicación con la universidad se hicieron más frecuentes. complicado. Concluimos que mejorar la forma educativa tradicional hacia una adaptación más efectiva de las TIC a las conferencias es crucial, incluidas las clases prácticas y de

laboratorio. Es necesario realizar las clases en formato digital, a pesar de la presencia o ausencia de una pandemia. El formato de aprendizaje mixto nos permitirá combinar las ventajas de la educación tradicional y a distancia (Senkina et al., 2022).

Asimismo, en el proceso de investigación nos encontramos con una investigación que tenía como objetivo analizar y determinar el grado de impacto que tiene la transformación digital sobre el desempeño de los colaboradores de las compañías de seguros en el Perú. El método científico deductivo a nivel explicativo, con un diseño no experimental, fue utilizado a cuatro compañías de seguros que operan en las regiones de Arequipa, Cusco, Iquitos, Lima, Tacna y Trujillo. Los resultados generados por las ecuaciones estructurales muestran que la experiencia de servicio al cliente (CSE), basada en la transformación digital, tuvo un impacto positivo en el rendimiento de la tarea ($p < 0,05$). En relación con las capacidades del colaborador (CC) basadas en la transformación digital, los resultados revelan que tuvo una influencia significativa en el desempeño de la tarea ($p < 0,05$). Asimismo, los procesos basados en la transformación digital (P) influyen significativamente en el desempeño de las tareas ($p < 0,05$). Finalmente, el modelo de negocio basado en la transformación digital (BM) no tuvo implicaciones para el rendimiento de tareas ($p > 0,05$), el rendimiento contextual ($p > 0,05$) y los comportamientos contraproducentes ($p > 0,05$). La conclusión del estudio indica que la experiencia de servicio al cliente, las capacidades de los empleados y los procesos basados en la transformación digital contribuyen al desempeño y el desempeño contextual de los colaboradores de las compañías de seguros en el Perú (Guzmán-Ortiz et al., 2020).

La digitalización y las tecnologías innovadoras se están convirtiendo en herramientas indispensables para la transformación esperada y deseada de la cadena de suministro. Le permiten optimizar la capacidad, fortalecer el rendimiento, mejorar la calidad y garantizar la flexibilidad de toda la cadena. La transformación digital de los procesos y la implementación de nuevas tecnologías denominadas colectivamente Industria 4.0 no tienen por qué ser desplegadas exclusivamente por el sistema "todo o nada". La modularidad de las soluciones logísticas inteligentes diseñadas de acuerdo con los principios de los sistemas ciberfísicos permite una transformación gradual de toda la cadena. El sector del transporte de la Unión Europea es un elemento importante en la construcción de todo el mercado. La tarea

principal del transporte de mercancías es el movimiento de mercancías del proveedor al cliente. La transformación digital de las empresas y también la automatización de la producción se construyen por norma y necesidad. No se trata solo de la expansión del producto, sino sobre todo de la sostenibilidad de todos los procesos. Se trata de una necesidad realmente urgente en el transporte. La forma más rápida de aumentar la eficiencia del trabajo es automatizar los procesos existentes utilizando tecnologías de optimización y gestión de trabajos de última generación. La automatización de los procesos de intercambio de datos es una forma efectiva de agilizar la comunicación y promover el buen funcionamiento de las operaciones individuales dentro de la cadena de suministro. La digitalización y automatización de los procesos de negocio ayuda a facilitar el trabajo de los empleados y, sobre todo, influye positivamente en los resultados de la empresa (Gerhátová et al., 2021).

Por otro lado, el crowdsourcing se refiere a descomponer trabajos complejos en múltiples tareas y resolver esas tareas con múltiples trabajadores a través de una llamada abierta en un entorno de red distribuida. El reclutamiento de empleados para la organización ha sufrido una transformación del método tradicional al dominio digital. El reclutamiento en línea facilita la contratación justo a tiempo para los solicitantes y permite a los trabajadores competir en el mercado global. Este documento propuso un método Efficient Machine Learning Crowdsourced (EMLC) para el reclutamiento electrónico que utiliza el método de crowdsourcing para recopilar currículums de los trabajadores y detalles del trabajo de los solicitantes. Los datos se recopilan de una agencia de empleo privada a través de un portal de reclutamiento en línea que consiste en reclutadores de empresas y solicitantes de empleo en función de las calificaciones y la experiencia relacionada con su campo. Los datos recopilados del portal de reclutamiento se analizan con machine learning approach con algoritmos de árbol de decisión como ID3, CART y C4.5 para una mejor selección de personas eficientes para completar el trabajo. Varias métricas de rendimiento como precisión, tasa de error, recuerdo, etc. se utilizaron en la base de datos de crowdsourcing para categorizar a los solicitantes de empleo de manera eficiente. El método propuesto da mejores resultados para el reclutamiento en línea a través de Crowdsourcing (Rajathilagam y Kavitha, 2019).

Otro estudio planteaba que A menudo se piensa que los empleados mayores son vulnerables a los efectos negativos de la tecnología de la información y la comunicación (TIC). Este estudio busca examinar las asociaciones entre la exposición a las TIC relacionadas con el trabajo (es decir, el uso de las TIC o la intensidad de trabajo digital), la salud física, la salud mental y la capacidad de trabajo (WA). Examinamos si estas asociaciones están modificadas por la posición socioeconómica (SEP). Métodos Se analizaron los datos transversales de 3180 participantes (nacidos en 1959 y 1965) en la ola 3 del estudio de corte representativo alemán. Realizamos una regresión múltiple jerárquica para evaluar las distintas asociaciones del uso de las TIC y la intensidad del trabajo digital con la salud mental y física y la WA. Se estratificaron los análisis por SEP y se controlaron por edad, sexo y densidad digital. Resultados El 92% de los participantes informaron el uso de las TIC en el trabajo. Casi el 20% informó altos niveles de intensificación de trabajo digital, mientras que una proporción similar no experimentó intensificación de trabajo digital. En los análisis bivariados, el uso de las TIC por sí solo no se asoció significativamente con la salud mental o la WA en la muestra total o cuando se estratificó. La intensificación del trabajo digital mostró asociaciones negativas con la salud mental y la WA. En las regresiones múltiples jerárquicas, la intensificación digital del trabajo mostró asociaciones consistentemente negativas con la salud mental y la capacidad de trabajo de fuerza similar en toda la SEP. Conclusión, los resultados muestran que el uso de las TIC, per se, no afecta negativamente a los trabajadores mayores. La intensificación del trabajo digital puede estar asociada con una peor salud mental y capacidad de trabajo. La investigación sobre las implicaciones sanitarias y sociales de las TIC relacionadas con el trabajo debería diferenciar los patrones de exposición a las TIC y evaluar las modificaciones por SEP para medir mejor los efectos ambiguos de las TIC (Borle et al., 2021).

La exposición al tecnoestrés operacionalizado como demandas de TIC es más frecuente en los grupos socioeconómicos más altos, pero se sabe poco sobre la exposición en diferentes grupos ocupacionales considerando la industria y la posición. El estudio busca explorar la exposición a las demandas de TIC en los gerentes y otros grupos ocupacionales. Se utilizaron datos transversales autoinformados de la Encuesta Ocupacional Longitudinal Sueca de Salud

(SLOSH), recopilados en 2016, incluidos 13 572 encuestados (1 241 «gerentes», 12 331 «no directivos»). Las demandas de TIC basadas en una escala Likert de seis ítems se analizaron como la medida principal. Los "gerentes" (diferentes industrias y puestos) en comparación con los "no gerentes", incluidos nueve grupos ocupacionales separados por industria y nivel educativo mostraron la mayor prevalencia (74,7%) de las demandas de TIC. Los "gerentes en atención médica, otros servicios comunitarios y educación" mostraron el odds ratio (OR) más alto con intervalos de confianza (IC) del 95% de las demandas de TIC, en comparación con los "no gerentes" (OR 4,64 [IC 3,26–6,61], y con 'todos los demás gerentes' (OR 1,55 [IC 1,01–2,38]), después del ajuste por sexo, edad, tensión laboral y apoyo social. En conclusión, los gerentes han aumentado las probabilidades de exposición a las demandas de las TIC, especialmente los gerentes de atención médica, otros servicios comunitarios y educación. Se justifican acciones específicas para mejorar el entorno de trabajo digitalizado entre los gerentes (Stadin et al., 2021).

La retención de clientes es un gran reto que enfrenta la industria de la aviación. Es por eso por lo que los especialistas en marketing buscan información sobre cómo fidelizar a los clientes. Este estudio investigó la relación entre el valor percibido, la satisfacción del cliente, la calidad del servicio y la lealtad del cliente en empresas de aviación. Este estudio busca proporcionar una metodología para que las aerolíneas identifiquen los atributos que pueden mejorar la lealtad del cliente. Aproximadamente 384 encuestados participaron en la encuesta, y la encuesta se distribuyó aleatoriamente a los pasajeros que viajaban en vuelos de Emirates. Los métodos de inferencia son especialmente adecuados para recolectar datos cuantitativos específicos que permiten la comprobación de la hipótesis. En este estudio, aplicamos el modelo de ecuaciones estructurales SEM-PLS para investigar las relaciones entre las estructuras del modelo propuesto. Este estudio muestra que la calidad del servicio tiene una correlación positiva entre la satisfacción del pasajero y la lealtad del cliente. Por otro lado, existe una correlación negativa entre el valor percibido y la lealtad del cliente. Los resultados de esta encuesta muestran que la calidad del servicio y la satisfacción de los pasajeros son factores importantes que influyen en la lealtad del cliente. En resumen, Emirates debe comprender la importancia de la calidad del servicio y la satisfacción de los

pasajeros para retener a los clientes y mejorar la calidad del servicio, que es de suma importancia en la industria de la aviación. (Jahmani et al., 2020).

La demanda de servicios para satisfacer las necesidades de un sistema no son suficientes, lo que supone necesario la aplicación de soluciones digitales que permitan mejorar la atención de los servicios, la autoevaluación es un proceso técnico que implica la toma de decisiones políticas y está relacionada con las competencias que desarrolla una organización para identificar problemas, buscar alternativas y utilizar estrategias para recomendar, gestionar y mantener el cambio. El objetivo es implementar un sistema virtual de autoevaluación de la calidad del servicio en las escuelas primarias profesionales de la Universidad Nacional de Piura, Perú. El modelo es cuantitativo, utiliza un diseño de investigación no empírico, es descriptivo transversal y los cuestionarios se extraen de los Estándares del Modelo de Calidad desarrollados por el Consejo Nacional para la Evaluación y Acreditación Universitaria. (CONEAU), se utilizó para visualizar una muestra de 180 sujetos. Los resultados muestran que las escuelas primarias no cuentan con un mecanismo de autoevaluación de la calidad (91,9%), los estándares para la gestión vocacional alcanzan el 50% y las dimensiones de los servicios de apoyo y formación profesional alcanzan entre el 77% y el 90%. respectivamente, ya que no cuenta con recursos financieros para infraestructura y equipamiento. Se concluyó que la implementación del sistema de autoevaluación virtual de la escuela conducirá a la mejora continua de los procesos de enseñanza, evaluación del aprendizaje, investigación formativa y formación profesional (Fernández, 2019).

La transformación digital impacta en la gestión del servicio al cliente con el objetivo de mostrar si una empresa tiene conocimientos o procesos de transformación digital y/o los ha implementado o ajustado para adecuarlos a la gestión del servicio al cliente. Este estudio cuantitativo no empírico utilizó un método de recopilación de datos basado en encuestas para temas como la transformación digital y la gestión del servicio al cliente. De 51 universos, una muestra de 35 empresas dentales en Miraflores (que representan el 69% de todos los universos) representa eficiencia y estadísticamente proporciona una buena base para investigar la calidad y eficiencia del desarrollo. Se puede verificar. Un estudio realizado concluyó que la transformación digital tendrá un impacto positivo en la gestión del servicio al cliente en 2020 (Zamora, 2021).

La Transformación digital brindará al desempeño laboral herramientas para su mejora, pero es necesario entender que llegar a un nivel óptimo comenzará con un impacto negativo, el mismo que debe ser controlado con la aplicación de estrategias.

Cacho-Elizondo y Lázaro (2018) en su artículo de investigación examinan el efecto del uso de nuevas herramientas digitales en la industria empresarial a través de redes, ventas multinivel y ventas directas, examinando el impacto de su implementación en los negocios. Impacto en la industria Configurar y ejecutar estrategias de capacitación, planificación integral de comunicaciones, medición y planificación en tiempo real, comercio digital y móvil, y un posicionamiento ambicioso en el mercado son actividades clave para el éxito de un modelo de negocios. En este artículo presentan un marco conceptual para analizar la viabilidad, alcance e impacto del uso de estas tecnologías y evaluar su potencial para fortalecer y coordinar las relaciones multilaterales entre empresas y distribuidores. Esta investigación tiene como objetivo estimular la reflexión sobre el profundo cambio tecnológico que está experimentando la industria mediante la evaluación de su impacto y la demostración de oportunidades para iniciativas de migración digital. Donde se puede concluir que la introducción de herramientas digitales en un entorno de transformación digital tendrá un impacto determinante en el futuro de la economía y el mercado laboral.

En la economía del conocimiento, los indicadores financieros no son suficientes para predecir la evolución de la competitividad empresarial y anticipar riesgos. Este trabajo propone nuevos indicadores no financieros basados en el análisis de dieciocho variables representativas del interés de los diferentes grupos de interés, que correlacionan el compromiso de la organización con la transformación digital socialmente sostenible y la mejora de las capacidades empresariales. Este estudio, basado en una adaptación específica de la metodología IMPACT y realizado en cuarenta países, obtiene como principales hallazgos que existen diferencias significativas en la percepción del impacto empresarial generado por la mejora de las capacidades digitales de la fuerza laboral según variables, como nivel de trabajo, área de trabajo, área cultural del entrevistado, tipo de empresa, o la cantidad de años que se han implementado programas de capacitación digital entre la fuerza laboral, mientras que factores,

como el género o la generación del entrevistado, el tamaño de la empresa o el sector productivo, no son determinantes. La metodología de análisis propuesta proporciona indicadores útiles para que los órganos de gobierno corporativo analicen y mejoren el desempeño humano y el compromiso laboral frente a la digitalización, aplicable a cualquier tipo de organización, sector o país, facilitando el despliegue de programas de transformación más eficientes económica y socialmente sostenibles (Guitart y Palomo, 2021).

En el contexto evolutivo de la Industria 4.0, donde el machine learning y la tecnología machine to machine son herramientas poderosas para el mantenimiento y replicabilidad del conocimiento, la implementación de sistemas híbridos basados en el uso de la Inteligencia Artificial (IA) representa la clave para la innovación organizacional y para la capitalización del conocimiento. Al mismo tiempo, los beneficios de la transformación digital para las personas y los equipos a menudo no son tan claros, y la incertidumbre que rodea el futuro a menudo genera miedo en los afectados. Los seres humanos sienten miedo a los cambios en su trabajo, miedo a un cambio de puesto de trabajo, pérdida de empleo, a ser enfrentados a aprender nuevas habilidades, nuevas tecnologías o formas de trabajar. Por lo tanto, para asegurar la transición a la digitalización, las organizaciones deben apoyar cuidadosamente sus recursos humanos y proporcionarles las razones por las que deben comprometerse con el cambio. En esta perspectiva, el estudio tuvo como objetivo investigar cómo los trabajadores del conocimiento altamente calificados hacen frente a esta nueva situación. Sin embargo, los participantes fueron un grupo de gerentes de proyectos, empleados en algunas organizaciones basadas en el conocimiento, en las que se introducirán sistemas de IA y digitalización para mejorar la replicabilidad, la circulación y el almacenamiento del conocimiento. La elección de este peculiar objetivo de los participantes fue guiada por el reconocimiento de su importante papel dentro de la organización, siendo los gerentes de proyecto generalmente considerados como agentes de cambio. En vista de lo anterior, el objetivo principal era recopilar las expectativas y temores de los gerentes de proyectos sobre la próxima integración de los flujos secularizados de la empresa con la realización de estrategias de automatización de procesos. Se realizaron entrevistas individuales en profundidad y se utilizó el análisis diatextual para abordar los datos discursivos recogidos. Los resultados mostraron ideas

interesantes tanto en términos de implicaciones de gestión organizacional como de desarrollo de investigación futura. Los participantes mostraron una clara conciencia sobre la necesidad de digitalizarse para mejorar el rendimiento de la organización y mantenerse competitivos. Sin embargo, se resaltó la importancia de la inversión paralela en capital humano, mejorando habilidades blandas cruciales como: apertura al cambio, flexibilidad y capacidad de trabajar en equipo, que podrían apoyar concretamente los cambios digitales en los procedimientos y procesos de trabajo (Manuti y Monachino, 2020).

Para este proyecto de investigación se han identificado dos variables Transformación digital, como variable independiente y Desempeño laboral como variable dependiente, por lo tanto, es necesario analizar el marco teórico que les corresponde.

Para Westerman et al. (2014) la transformación digital tuvo inicio entre las décadas de los 60's y 70's con el uso de sistemas muy básicos, y esta tuvo un notable crecimiento entre las décadas de los 80's y 90's con el uso de computadoras, la introducción del correo electrónico y la interconexión de sistemas; para la década de 2000 se dio un salto exponencial con la llegada de los teléfonos celulares e Internet, que recuperaron la relevancia e investigación.

Es así que transformación digital significa optimizar todos los procesos de la organización, pero esto no requiere la modificación automática de servicios o productos, la creación automática de nuevos procesos existentes o la creación automática de nuevos procesos, sino la búsqueda de la mejora de los procesos de forma eficiente (Petkovics, 2018).

Hay varias definiciones para explicar qué es la transformación digital. Durante la búsqueda bibliográfica, se identificaron tres etapas de transformación digital, que se usan indistintamente y van de simples a complejas: (a) digitación: es el acto de convertir información analógica a un formato digital, (b) digitalización: es cómo las organizaciones utilizan las tecnologías digitales para mejorar la eficiencia de los procesos y obtener una ventaja competitiva, y (c) transformación digital: este es un proceso organizativo más general que describe los cambios en toda la organización que conducen al desarrollo de nuevos modelos de negocio (Verhoef et al., 2021). La transformación digital se entiende como el proceso de cambiar, combinar y adaptar las herramientas electrónicas de la tecnología digital para que

las empresas puedan desarrollar o crear nuevos modelos de negocio que afecten a la cultura, la estructura y los perfiles laborales. Elegir cómo comenzar la transformación digital debe verse como un proceso estructurado continuo a largo plazo ejecutado en múltiples niveles, ya que representa una decisión estratégica importante para la empresa, que permite establecer una mejora de procesos a través de soluciones digitales. (Henriette et al., 2016).

La transformación digital es un conjunto de comportamientos y prácticas desarrollados y adoptados por las organizaciones para maximizar el potencial de las nuevas tecnologías con el fin de transformar el modelo organizacional o de negocios en toda la organización. Creando valor para nuestros clientes, empleados y accionistas, es así que se puede presentar a través de tres dimensiones: a) experimentación, b) desarrollo y despliegue, c) liderazgo y transformación (Lorenzo, 2016).

Para entender las dimensiones planteadas sobre la variable Transformación digital, iniciaremos con experimentación, como indica Lorenzo (2016) quien cito a Blank (2013), debido al ritmo de cambio rápido y las incertidumbres existentes, las organizaciones deben probar y probar constantemente nuevas tecnologías para encontrar oportunidades de mejora de procesos y nuevos modelos de negocios.

De acuerdo a Lorenzo (2016) que cito a DeCarlo (2004), el desarrollo y despliegue permite medir a la transformación digital, ante la velocidad de los cambios, la complejidad y la incertidumbre, las organizaciones necesitan desarrollar competencias de gestión más abiertas y ágiles de los proyectos de experimentación y despliegue. Mientras se desarrolla una planificación y controles necesarios, también se debe mantener la flexibilidad adecuada para adaptarse a los cambios. Esta práctica se centra en los aspectos de gestionar más personas y partes interesadas en el proyecto. En otras palabras, implica un gran compromiso y responsabilidad de las personas involucradas en los proyectos para avanzar con rapidez y ligereza en el logro de las metas.

Por último, las mejores empresas siempre están tratando de cerrar la brecha entre el departamento de tecnología y el área comercial. Para la dimensión de liderazgo y transformación, es necesario abordarla principalmente a través del desarrollo de líderes empresariales que tengan la disposición de comprender el impacto de la tecnología en sus áreas de responsabilidad. Para administrar un

dominio comercial hoy, debe comprender las perspectivas técnicas del dominio y el impacto que tiene en su negocio. Asimismo, para llenar este vacío, los departamentos de tecnología deben llegar a las líneas comerciales y apoyarlas para que comprendan cómo usar la tecnología para transformar su negocio (Lorenzo, 2016).

La era digital es un desafío para las organizaciones y pone a prueba sus capacidades. A medida que avanza la transformación digital, también lo hace la transformación de la cultura organizacional como una forma de mantenerse competitivo. La cultura organizacional establece políticas, normas, procedimientos y valores que pueden movilizar las acciones de los miembros de una organización para el desempeño laboral en el marco de los sistemas de información y los nuevos medios. (Ynzunza et al., 2017).

Asimismo, el desempeño laboral se considera la "variable dependiente final" de recursos humanos, lo que hace que la evaluación de recursos humanos sea importante. Este estudio analizó el desempeño de una medida de autoinforme resumida de 18 ítems, el Cuestionario de desempeño laboral individual (IWPQ), que mide aspectos clave del desempeño laboral (desempeño de tareas, prácticas contextuales y comportamientos improductivos en el lugar de trabajo) en una amplia gama de áreas de trabajo. Los participantes fueron 368 empleados que voluntariamente completaron cuestionarios que incluían el IWPQ, otras medidas de desempeño y NEO-FFI. Se realizaron estadísticas descriptivas y modelos exploratorios de ecuaciones estructurales y correlaciones. Los resultados mostraron que el IWPQ tiene una estructura tridimensional con confianza adecuada, lo que muestra una correlación significativa con el resto de las medidas de desempeño. Con respecto a los factores de personalidad, el IWPQ mostró asociaciones similares a las de las otras herramientas de desempeño analizadas. Se concluye que el IWPQ es una herramienta adecuada para medir el desempeño de manera concisa y autoinformada, pero con énfasis en los comportamientos que son impulsados por la organización (Ramos-Villagrasa et al., 2019).

En el siguiente artículo, el objetivo del desempeño laboral es analizar la relación e implicaciones de las variables sociodemográficas y de desempeño laboral, así como la intervención de factores específicos: inteligencia emocional, apoyo social percibido y efectividad global en el desarrollo del cuidador quemado.

La muestra estuvo compuesta por 1307 individuos con una edad media de 32,03 años (DE = 6,54). Para recolectar datos sociales, se desarrolló un cuestionario especial, utilizando el Cuestionario Breve de Burnout, el Inventario de Baja Inteligencia Emocional para Adultos Mayores, el Cuestionario de Apoyo, el Apoyo Cognitivo Social Breve y la Escala Común de Autodesempeño. La continuidad de la experiencia laboral, con más pacientes en seguimiento y el sexo masculino fueron las variables asociadas con mayores puntajes de burnout. Influyen determinadas variables sociodemográficas (género), laborales (situación laboral y número de usuarios atendidos), apoyo social percibido y determinados factores de inteligencia emocional (relaciones, estados mentales, manejo del estrés) esté presente o no el burnout. Es conveniente destacar una propuesta de modelo que incluya variables individuales y ocupacionales, que repercutirá en mejorar las intervenciones preventivas y mejorar la calidad de atención en los servicios de salud (Pérez-Fuentes et al., 2019).

Este artículo desarrolla un modelo conceptual de la relación existente entre la precariedad y el desempeño laboral supervisado a través del compromiso organizacional y supervisado a través del apoyo organizacional, a partir de la situación en una empresa chilena que ha sufrido una reducción de personal. Este estudio se basa en un diseño transversal de una muestra de 400 trabajadores chilenos del sector retail. Nuestros resultados indican que la inseguridad laboral afecta negativamente el desempeño laboral; Por el contrario, la eficiencia está mediada en parte por el compromiso estructurado. Además, se encontró que es probable que un alto nivel percibido de apoyo organizacional mejore el efecto de la relación entre la inseguridad laboral y el compromiso organizacional. Para reducir el impacto negativo de la precariedad laboral en las estrategias de reducción de personal, es recomendable intervenir de manera efectiva con los trabajadores sobrevivientes mediante el desarrollo de una comunicación más realista sobre las expectativas de los empleados para la organización (Bohle et al., 2018).

En este estudio se abordan los sistemas de información desde la perspectiva del gobierno y la gestión, lo que indica su importancia en la transformación digital que emprenden las empresas existentes para mantener su identidad y lograr el éxito deseado en un mercado globalizado.

En este sentido, si bien no existe un modelo o metodología unificada para lograr esta transformación digital en cada tipo de negocio y contexto, se debe priorizar la integración tecnológica. Sistemas de información para apoyar a los líderes organizacionales en la toma de decisiones (Proaño et al., 2018).

Por otro lado, Principio del formulario Con el tiempo, las empresas enfrentaron desafíos tecnológicos que requirieron la transformación de su estructura organizacional. Además, el desarrollo de las habilidades y capacidades de los talentos porque al integrarse e integrarse con los recursos tecnológicos crean un equilibrio y permiten mejorar el desempeño de sus funciones. El desarrollo de este estudio se determinó sobre la base de un estudio de acceso mixto. Cualitativo, debido a las habilidades, cualidades y desarrollos que exhiben los trabajadores con base en los resultados de su trabajo. Se define por las técnicas utilizadas para recopilar datos y analizar variables. Detrás de lo anterior, se encuentra la investigación exploratoria, descriptiva y no experimental. Sin embargo, como el país se encuentra en medio de la pandemia mundial del COVID-19, es imperativo aplicar técnicas sistemáticas que faciliten el estudio de nuevas medidas sanitarias, sociales y de bioseguridad, para garantizar la seguridad de todos los involucrados. A partir de ahí, la investigación tiene como objetivo recopilar datos a través de herramientas similares a encuestas en un contexto en línea. A través de la investigación se puede verificar que la relación entre las variables se relaciona positivamente ya que ambas impactan en los procesos, estrategias y personas de la estructura organizacional, generando así reestructuraciones, y la visión que sustentan las capacidades digitales y la gestión del conocimiento es la humana. capital para el buen funcionamiento y crecimiento de la organización (Lema, 2021).

Este artículo presenta hallazgos de investigación sobre la relación entre las nuevas tecnologías digitales asociadas con la transformación digital y el desempeño organizacional. La relación se establece mediante la construcción de un modelo conceptual basado en una revisión sistemática de la literatura (RSL) sobre la teoría de la competencia dinámica (DC) y la contribución de una serie de metodologías, y la prueba y validación de la teoría sobre la base de una visión basada en recursos (RBV). y visión basada en el conocimiento (KBV). Este estudio incluye el marco teórico de temas relacionados con el tema propuesto, revisión sistemática de documentos (RSL), diseño de modelos e hipótesis conceptuales,

realización de encuestas y análisis, validación del modelo y análisis de los resultados. Además, se identifican los factores que favorecen el cambio digital en la organización y posibilitan beneficiarse de la transformación digital en la búsqueda de mejorar los procesos basados en datos, gestionar la creación de valor en los negocios y en la toma de decisiones. La investigación permite concluir que los procesos organizacionales funcionan como fenómenos con realidad objetiva, que pueden expresarse en relaciones de causa y efecto y medirse con datos, muchas veces a lo largo del tiempo El tiempo real y la generación de conocimiento como componente clave de la generación de valor dentro de una organización. El modelo desarrollado permite determinar la relación entre la transformación digital y el desempeño de la organización expresada a través de las relaciones entre los conceptos de independencia y dependencia de la organización, donde se puede evaluar la contribución y confiabilidad de cada acción e hipótesis (Alveiro y García, 2019).

Por otro lado, se hizo una investigación que presenta hallazgos sobre la relación entre las nuevas tecnologías digitales asociadas con la transformación digital y el desempeño organizacional. La relación se establece mediante la construcción de un modelo conceptual basado en una revisión sistemática de la literatura (RSL) sobre la teoría de la competencia dinámica (DC) y la contribución de una serie de metodologías, y la prueba y validación de la teoría sobre la base de una visión basada en recursos (RBV), y visión basada en el conocimiento (KBV). Este estudio incluye el marco teórico de temas relacionados con el tema propuesto, revisión sistemática de documentos (RSL), diseño de modelos e hipótesis conceptuales, realización de encuestas y análisis, validación del modelo y análisis de los resultados. Además, se identifican los factores que favorecen el cambio digital en la organización y posibilitan beneficiarse de la transformación digital en la búsqueda de mejorar los procesos basados en datos, gestionar la creación de valor en los negocios y en la toma de decisiones. La investigación permite concluir que los procesos organizacionales funcionan como fenómenos con realidad objetiva, que pueden expresarse en relaciones de causa y efecto y medirse con datos, muchas veces a lo largo del tiempo El tiempo real y la generación de conocimiento como componente clave de la generación de valor dentro de una organización. El modelo desarrollado permite determinar la relación entre la transformación digital y

el desempeño de la organización expresada a través de las relaciones entre los conceptos de independencia y dependencia de la organización, donde se puede evaluar la contribución y confiabilidad de cada acción e hipótesis (Alfaro et al., 2021).

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar si la transformación digital tendrá un impacto en la cultura organizacional en las pequeñas y medianas empresas del sector textil de la capital Lima para el 2020. La pandemia del COVID-19 ha comenzado y muchas empresas alrededor del mundo, desde diversos sectores, se ven afectados Unos más que otros. En base a esto, el principal motivo de este estudio es brindar información y análisis sobre dos variables, sustentadas en la literatura, en las PYMES del sector textil para que tengan conocimientos básicos sobre las mismas. Como resultado, pueden implementar diferentes estrategias de optimización durante eventos importantes e inesperados. El diseño del estudio es no experimental, de corte transversal, es decir, se recogerán los datos en un momento y fecha determinados, rango de asociación causal, con un enfoque cuantitativo. Se desarrolló una encuesta tipo Likert hipotética y se entrevistó a una muestra correspondiente de 230 trabajadores. Los coeficientes utilizados en este estudio son Rho de Spearman y regresión lineal. De acuerdo a los resultados, existe una correlación negativa muy débil y se puede inferir que la transformación digital no afecta significativamente la cultura organizacional de las pymes (Cedano y Jaimes, 2021).

También se realizó un estudio que tuvo como objetivo explicar el impacto de la transformación digital en la transformación cultural empresarial del sector financiero de la ciudad de Lima en el 2019. El diseño del estudio es no experimental. El instrumento utilizado para la recolección de los datos fue una encuesta tipo Likert, determinada por la confiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach, validada por juicio de expertos. Una técnica de muestreo aleatorio simple que involucró a 381 encuestados que trabajan en el sector financiero de los cuatro bancos de mayor reputación en la capital Lima (BCP, BBVA, Interbank y Scotiabank) de 36,033 empleados en todo el mundo. En comparación con las pruebas estadísticas no paramétricas para el coeficiente de correlación Kendall Thaw (valor = 0,598) y Spearman (valor = 0,747), se encontró que existe una correlación positiva entre las dos variables del presente estudio (Rosales y Ruiz, 2020).

El comportamiento organizacional se define como un estudio del desempeño y las actitudes de las personas dentro de una organización. Es decir que se busca analizar el comportamiento humano que mejora la eficacia y la eficiencia de una organización (Dailey, 2012).

Asimismo, el comportamiento organizacional estudia el impacto de los individuos y las estructuras en el comportamiento dentro de una organización para aplicar efectivamente el conocimiento dentro de la organización. Esto le ayudará a comprender el impacto de las relaciones con los empleados y el medio ambiente en su organización (Consuelo-Bravo et al., 2020).

Por otro lado, el análisis del desempeño laboral que impulsa la transformación digital está relacionado con los siguientes elementos cultura organizacional: Se trata de la autonomía individual, la libertad de los miembros de la organización para opinar y toma de decisiones: considerando que lleva a los trabajadores a responder positivamente y con confianza a los cambios futuros, entre esos elementos tenemos: Apoyo, identidad, tolerancia al riesgo, manejo de conflictos. Entre otras cosas, combínalos para revelar la esencia de tu organización y crear acciones que habiliten la transformación digital (Mendez, 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Según el alcance, se utilizó una metodología con un enfoque cuantitativo, porque se realizó una recopilación de hipótesis preliminarmente a través de una medición numérica y estudios estadísticos, para identificar patrones de comportamiento en una población (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

El tipo de investigación se estableció como aplicada, considerando que identificó los medios (metodologías, protocolos y tecnologías) para satisfacer necesidades específicas reconocidas a través del conocimiento científico (Resolución de Presidencia 215-2018-CONCYTEC, 2018), además considerando que buscó resolver un problema, determinando causalidad que permitió aplicar acciones (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

El nivel de investigación fue explicativo, porque buscó relaciones de causa-efecto entre los eventos o fenómenos bajo investigación. La investigación explicativa pretende explicar por qué ocurre un evento, las condiciones bajo las cuales ocurre el evento o por qué dos o más variables están relacionadas. Además, este nivel de estudio es más estructurado que un estudio descriptivo o correlacional porque se relaciona con el propósito de estos (exploratorio, descriptivo y correlacional), y al mismo tiempo con el fenómeno al que se refiere (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

El diseño de la investigación fue No experimental considerando que no tiene control sobre las variables porque el evento que se investigará ya ocurrió (Tafur y Izaguirre, 2014), además este diseño de investigación no crea una situación, pero sí observa una situación existente, no provocada intencionalmente por el investigador durante la investigación. En los estudios no empíricos, las variables independientes se generan y no se pueden manipular. Asimismo, no hay control directo sobre estas variables, y no se ven afectadas por lo que sucedió (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Por último, el corte de la investigación fue Transversal, considerando que su diseño será no experimental, porque su propósito fue describir variables y analizar

sus efectos y correlaciones en puntos específicos en el tiempo (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.2. Variables y Operacionalización

La operacionalización de variables es establecer un conjunto de procedimientos y actividades que los investigadores deben desarrollar para cuantificar variables (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

La variable cualitativa independiente fue la Transformación digital que tiene como dimensiones: Experimentación, Desarrollo y Despliegue, y Liderazgo y Transformación.

Los indicadores de la Experimentación fueron: Nuevas tecnologías y Mejora de procesos.

Los indicadores de Desarrollo y Despliegue fueron: Competencias de gestión, Flexibilidad y Compromiso.

Los indicadores de Liderazgo y Transformación fueron: Desarrollo de los directivos e Impacto de la tecnología.

La variable cualitativa dependiente es Desempeño laboral que tiene como dimensiones: cultura organizacional y toma de decisiones.

Los indicadores para la dimensión cultura organizacional son: Autonomía individual y Principios. Mientras que los indicadores de la dimensión Toma de decisiones son: apoyo, identidad, tolerancia al riesgo y tolerancia al conflicto.

3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Para Lepkowski (2008) como cito (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018), la población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con varias especificaciones.

La población definida fue de 281 colaboradores del área de Fiscalización de la Intendencia Lima.

Asimismo, para determinar la población se identificó como criterio de inclusión, a los colaboradores que estuvieron en uso de las nuevas soluciones digitales que se pusieron a disposición para la ejecución de al menos una de sus actividades como parte de la transformación digital de la administración tributaria.

Por otro lado, no se identificó un grupo de colaboradores que no haya hecho uso de las soluciones digitales, por lo tanto, no hubo un grupo que encaje en un criterio de exclusión.

A partir de lo indicado se definió una muestra. Para Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), se define a la muestra como un subgrupo de la población considerando las características necesarias para ser un grupo representativo. En este proyecto de investigación se aplicará un muestreo probabilístico, ya que se calculará una muestra y se establecerán a través de procedimientos una selección de elementos.

Para hacer un cálculo óptimo de la muestra consideraremos un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%:

$$n = \frac{(p \times q)Z^2 \times N}{E^2(N-1) + (p \times q)Z^2}$$
$$n = \frac{(0.5 \times 0.5)(1.96^2) \times 281}{(0.05^2)(281-1) + (0.5 \times 0.5)(1.96^2)}$$

$$n = 163$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población (281 colaboradores)

Z: Valor de la distribución normal estandarizada correspondiente al nivel de confianza; para el 95%, z=1.96

E: Máximo error permisible, es decir un 5%

p: Proporción de la población que tiene la característica que nos interesa medir, es igual a 0.50.

q: Proporción de la población que no tiene la característica que nos interesa medir, es igual a 0.50.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para definir la técnica y el instrumento que se utilizaron, primero definimos que es la recolección de datos. Para Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la

recopilación de datos implica la creación de un plan detallado del procedimiento para recopilar datos para un propósito específico.

Es así como se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento de recolección de datos el cuestionario.

Se debe considerar que la validez de un instrumento como señaló Bohrnstedt (1976), como citó Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la validez de un instrumento se estima correlacionando el valor medido con un criterio externo (la puntuación del instrumento frente a la puntuación de referencia), y este factor se denomina factor de validez. Este proyecto de investigación será validado por 5 expertos en el tema.

Asimismo, el instrumento de recolección de datos debe tener un nivel de confiabilidad, para Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la confiabilidad del instrumento significa que se podrán obtener los mismos resultados de la aplicación en diferentes momentos al mismo individuo. Para este proyecto de investigación la prueba de confiabilidad se efectuó mediante el coeficiente alfa Cronbach, obteniéndose un grado de confiabilidad para la primera variable (Transformación Digital) de 75.5% y para la segunda variable (Desempeño Laboral) un grado de confiabilidad de 72.7%.

Adicionalmente se aplicó un análisis exploratorio factorial que dio como resultado para la medida KMO para la primera variable de 77.6% y para la segunda variable de 75.7%, por lo tanto, esto indica que el modelo de análisis factorial para ambas variables es consistente, asimismo, se obtuvo como resultado a la prueba de Bartlett para ambas variables, valores menores a 0.01.

Por último, la prueba de varianza total explicada de la variable *Transformación Digital*, en su cálculo con tres dimensiones de acuerdo con la base teórica, arroja un resultado igual a 44.411%, al ser menor al 50% se verificó que el modelo sugiere que dicha variable debería plantearse con 4 dimensiones (ver Anexo 5). Por otro lado, la variable *Desempeño Laboral* en su cálculo con dos dimensiones de acuerdo con la base teórica, arroja un resultado igual a 39.947%, al ser menor al 50%, se verificó que el modelo sugiere que dicha variable debería plantearse con 3 dimensiones (ver Anexo 5).

3.5. Procedimientos

Para realizar el análisis y la aplicación del instrumento se consideró el diseño de la investigación, considerando las variables cualitativas y las dimensiones de acuerdo con la definición operacional y la base teórica, que permitió la construcción de un cuestionario preciso y ágil que permitiera realizar la recolección de datos, tomando en cuenta las recomendaciones de los 5 expertos que validaron el instrumento.

La recolección de datos se realizó a través de un cuestionario físico, la información que se recolectó con consentimiento informado para los 163 participantes, la tabulación de los resultados se realizó utilizando tablas en Excel y el programa estadístico informático SPSS, que permitieron realizar el análisis de los resultados.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se aplicó el método de análisis descriptivo a través de una prueba de normalidad, y para la prueba de hipótesis se usó la prueba de chi-cuadrado y la aplicación de la medida del coeficiente V de Cramer.

El análisis descriptivo permite revelar las alternativas mentales que se sigue para una investigación. Considerando a la reflexión como un movimiento del pensamiento que constituye un impulso fundamental para examinar las estructuras teóricas en la ciencia (Sánchez et al., 2011)

El análisis inferencial, permite la comprobación de la hipótesis a través de herramientas estadísticas considerando grados de libertad para interpretación o de significancia (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Se aplicó la prueba estadística chi-cuadrado, que tiene una distribución de probabilidad del mismo nombre, se utiliza para probar hipótesis sobre distribuciones de frecuencia. En general, esta prueba contrasta las frecuencias observadas con las esperadas bajo la hipótesis nula (Quevedo, 2011).

Por otro lado, para Fallas (2012) que citó a Snedecor y Cochran (1989), la prueba chi-cuadrado se utiliza para comprobar si una muestra de datos (discretos o continuos) proviene de un conjunto con una determinada distribución (por ejemplo, normal, binomial, Poisson). Su principal ventaja es que se puede aplicar a cualquier distribución cuya función de distribución acumulativa se pueda calcular.

Asimismo, la V de Cramer, también conocido como coeficiente de Cramer es una herramienta analítica simplemente relaciona los resultados de dos o más variables, para conocer el grado de relación entre las variables, en cuyo caso se utilizará el dato de ingreso de la población en bajo, medio y bajo, y se utilizará alto. El consumo de comidas gourmet, a través del cual se interpreta y analiza para llegar a conclusiones (Aguilar, 2017).

3.7. Aspectos Éticos

Se aplicó criterios y valores como la Honestidad, de acuerdo con Pino-Lozano (2015), se necesita honestidad para mantener la veracidad del conocimiento científico, sin el cual la ciencia y la tecnología tienen pocas posibilidades de supervivencia.

Por otro lado, los investigadores deben ir más allá de sus propias ideas preconcebidas y desviaciones con respecto a la evidencia empírica que sustenta sus conclusiones, lo que corresponde al valor de la objetividad, (Hirsch, 2019).

IV. RESULTADOS

Resultados Descriptivos

Como parte de la investigación ejecutada se aplicaron los cuestionarios a los 163 colaboradores que formaron parte de la muestra. A continuación, se muestra los resultados de la aplicación de los cuestionarios:

Tabla 1

Tabla de frecuencia con datos agrupados de transformación digital y sus dimensiones

	Deficiente		Moderado		Eficiente	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Experimentación	25	15.34%	96	58.90%	42	25.77%
Desarrollo y Despliegue	22	13.50%	102	62.58%	39	23.93%
Liderazgo y Transformación	12	7.36%	107	65.64%	44	26.99%
Transformación Digital	6	3.68%	96	58.90%	61	37.42%

En la tabla 1, se muestra el resultado de del instrumento donde se puede identificar que las preguntas relacionadas a la dimensión Experimentación indica una calificación moderada en su mayoría con un 58.90%, mientras que la calificación Deficiente solo obtuvo 15.34% y la Eficiente 25.77%.

Los resultados de la dimensión Desarrollo y despliegue tuvo una preferencia del 62.58% para la calificación moderada, mientras que la calificación Deficiente solo obtuvo 13.50% y la Eficiente 23.93%.

Los resultados de la dimensión Liderazgo y Transformación tuvo una preferencia del 65.64% para la calificación moderada, mientras que la calificación Deficiente solo obtuvo 7.36% y la Eficiente 26.99%.

Por último, la variable Transformación digital tuvo una calificación del 58.90% para Moderada, mientras que para Deficiente solo 3.68% y la Eficiente 37.42%.

Tabla 2

Tabla de frecuencia con datos agrupados de desempeño laboral y sus dimensiones

	Deficiente		Moderado		Eficiente	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Cultura Organizacional	0	0.00%	55	33.74%	108	66.26%
Toma de Decisiones	72	44.17%	91	55.83%	0	0.00%
Desempeño Laboral	8	4.91%	104	63.80%	51	31.29%

En la tabla 2, se muestra el resultado del instrumento donde se puede identificar que las preguntas relacionadas a la dimensión *Cultura Organizacional* indica una calificación Eficiente en su mayoría con un 66.26%, mientras que la calificación Deficiente no fue seleccionada y la Moderada 33.74%.

Los resultados de la dimensión *Toma de Decisiones* tuvo una preferencia del 55.83% para la calificación Moderada, mientras que la calificación Deficiente solo obtuvo 44.17% y la Eficiente no fue seleccionada.

Por último, la variable Desempeño Laboral tuvo una calificación del 63.80% para Moderada, mientras que para Deficiente solo 4.91% y la Eficiente 31.29%.

Tabla 3

*Tabla cruzada Transformación Digital (Agrupada)*Desempeño Laboral (Agrupada)*

		Desempeño Laboral (Agrupada)			Total
		Deficiente	Moderado	Eficiente	
Deficiente	Recuento	1	5	0	6
	Recuento esperado	.3	3.8	1.9	6.0
	% del total	0.6%	3.1%	0.0%	3.7%
Transformación Digital (Agrupada)	Recuento	7	79	10	96
	Recuento esperado	4.7	61.3	30.0	96.0
	% del total	4.3%	48.5%	6.1%	58.9%
Eficiente	Recuento	0	20	41	61
	Recuento esperado	3.0	38.9	19.1	61.0
	% del total	0.0%	12.3%	25.2%	37.4%
Total	Recuento	8	104	51	163
	Recuento esperado	8.0	104.0	51.0	163.0
	% del total	4.9%	63.8%	31.3%	100.0%

Interpretación:

La tabla 3 muestra los resultados de la tabla cruzada de las variables Transformación digital y Desempeño Laboral indicando que existe una incidencia entre ambas variables considerando que el 0.6 % coincidieron en una calificación deficiente, el 25.2% coincidieron en una calificación Eficiente, y el 48.5% es decir la mayoría coincidió en una calificación Moderada, lo que nos indica que de acuerdo con las coincidencias entre ambas variables equivalen a 74.3%.

Tabla 4

*Tabla cruzada Experimentación (Agrupada)*Desempeño Laboral (Agrupada)*

		Desempeño Laboral (Agrupada)			Total	
		Deficiente	Moderado	Eficiente		
Experimentación (Agrupada)	Deficiente	Recuento	4	21	0	25
		Recuento esperado	1.2	16.0	7.8	25.0
		% del total	2.5%	12.9%	0.0%	15.3%
	Moderado	Recuento	4	68	24	96
		Recuento esperado	4.7	61.3	30.0	96.0
		% del total	2.5%	41.7%	14.7%	58.9%
	Eficiente	Recuento	0	15	27	42
		Recuento esperado	2.1	26.8	13.1	42.0
		% del total	0.0%	9.2%	16.6%	25.8%
Total	Recuento	8	104	51	163	
	Recuento esperado	8.0	104.0	51.0	163.0	
	% del total	4.9%	63.8%	31.3%	100.0%	

Interpretación:

La tabla 4 muestra los resultados de la tabla cruzada de la dimensión Experimentación y la variable Desempeño Laboral indicando que existe una incidencia entre ambas variables considerando que el 2.5 % coincidieron en una calificación deficiente, el 16.6% coincidieron en una calificación Eficiente, y el 41.7% es decir la mayoría coincidió en una calificación Moderada, lo que nos indica que de acuerdo con las coincidencias entre ambas variables equivalen a 60.8%.

Tabla 5

*Tabla cruzada Desarrollo y Despliegue (Agrupada)*Desempeño Laboral (Agrupada)*

		Desempeño Laboral (Agrupada)			Total	
		Deficiente	Moderado	Eficiente		
Desarrollo y Despliegue (Agrupada)		Recuento	1	21	0	22
	Deficiente	Recuento esperado	1.1	14.0	6.9	22.0
		% del total	0.6%	12.9%	0.0%	13.5%
		Recuento	7	62	33	102
	Moderado	Recuento esperado	5.0	65.1	31.9	102.0
		% del total	4.3%	38.0%	20.2%	62.6%
		Recuento	0	21	18	39
	Eficiente	Recuento esperado	1.9	24.9	12.2	39.0
		% del total	0.0%	12.9%	11.0%	23.9%
Recuento		8	104	51	163	
Total	Recuento esperado	8.0	104.0	51.0	163.0	
	% del total	4.9%	63.8%	31.3%	100.0%	

Interpretación:

La tabla 5 muestra los resultados de la tabla cruzada de la dimensión Desarrollo y despliegue y la variable Desempeño Laboral indicando que existe una incidencia entre ambas variables considerando que el 0.6 % coincidieron en una calificación deficiente, el 11.0% coincidieron en una calificación Eficiente, y el 38.0% es decir la mayoría coincidió en una calificación Moderada, lo que nos indica que de acuerdo con las coincidencias entre ambas variables equivalen a 49.6%.

Tabla 6

*Tabla cruzada Liderazgo y Transformación (Agrupada)*Desempeño Laboral (Agrupada)*

		Desempeño Laboral (Agrupada)			Total	
		Deficiente	Moderado	Eficiente		
Liderazgo y Transformación (Agrupada)		Recuento	1	11	0	12
	Deficiente	Recuento esperado	.6	7.7	3.8	12.0
		% del total	0.6%	6.7%	0.0%	7.4%
		Recuento	7	79	21	107
	Moderado	Recuento esperado	5.3	68.3	33.5	107.0
		% del total	4.3%	48.5%	12.9%	65.6%
		Recuento	0	14	30	44
	Eficiente	Recuento esperado	2.2	28.1	13.8	44.0
		% del total	0.0%	8.6%	18.4%	27.0%
Recuento		8	104	51	163	
Total	Recuento esperado	8.0	104.0	51.0	163.0	
	% del total	4.9%	63.8%	31.3%	100.0%	

Interpretación:

La tabla 6 muestra los resultados de la tabla cruzada de la dimensión liderazgo y Transformación y la variable Desempeño Laboral indicando que existe una incidencia entre ambas variables considerando que el 0.6% coincidieron en una calificación deficiente, el 18.4% coincidieron en una calificación Eficiente, y el 48.5% es decir la mayoría coincidió en una calificación Moderada, lo que nos indica que de acuerdo con las coincidencias entre ambas variables equivalen a 67.5%.

Resultados inferenciales

Para la prueba de comprobación de Hipótesis se aplicó pruebas de Chi-cuadrado y el coeficiente V Cramer como medida, estas herramientas me ayudaron a obtener los resultados, considerando las siguientes reglas de decisión:

Regla de decisión para el nivel de significancia

Nivel de significancia = 5%

Si p valor (sig.) < 0.05 se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

Regla de decisión para los grados de libertad

X^2_T , según grados de libertad (degre free) y nivel de significancia (sig.)

$X^2_C > X^2_T$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

$X^2_C < X^2_T$, se acepta la H_0

Para la Hipótesis General

H₀ La Transformación Digital **no** incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022.

H₁ La Transformación Digital incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022.

Tabla 7

Resultado de prueba de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	60.900 ^a	4	<.001
Razón de verosimilitud	64.933	4	<.001
Asociación lineal por lineal	53.033	1	<.001
N de casos válidos	163		

a. 5 casillas (55.6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .29.

Interpretación:

Se identificó que la tabla 7 muestra un p valor = 0.001 < 0.05, por lo que se procede a rechazar la H_0 y a aceptar la H_1 , por lo que se concluye que la Transformación Digital incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022.

La tabla 7 muestra un $X^2_C = 60.900 > X^2_T = 9.4877$, por lo que se procede a rechazar la H_0 y a aceptar la H_1 , concluyéndose que la Transformación Digital incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022.

Tabla 8*Medida simétrica: V de Cramer*

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	.611	<.001
	V de Cramer	.432	<.001
N de casos válidos		163	

Interpretación:

La tabla 8 muestra un valor del coeficiente V de Cramer = 0.432 por lo que se concluye que la Transformación Digital incide de forma directa y moderada en el desempeño laboral de los colaboradores de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022.

Para las Hipótesis Específicas***Hipótesis Específica 1***

H₀ La experimentación de la transformación digital **no** incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022.

H₁ La experimentación de la transformación digital incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022.

Tabla 9*Resultado de prueba de chi-cuadrado*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	39.623 ^a	4	<.001
Razón de verosimilitud	44.616	4	<.001
Asociación lineal por lineal	36.640	1	<.001
N de casos válidos		163	

a. 3 casillas (33.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.23.

Interpretación:

Se identificó que la tabla 9 muestra un p valor = 0.001 < 0.05, por lo que se procede a rechazar la H0 y a aceptar la H1, por lo que se concluye que la experimentación de la transformación digital incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022.

La tabla 9 muestra un $X^2_C = 39.623 > X^2_T = 9.4877$, por lo que se procede a rechazar la H0 y a aceptar la H1, por lo que se concluye que la experimentación de la transformación digital incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022.

Tabla 10

Medidas simétrica: V de Cramer

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	.493	<.001
	V de Cramer	.349	<.001
N de casos válidos		163	

Interpretación:

La tabla 10 muestra un valor del coeficiente V de Cramer = 0.349 por lo que se concluye que la experimentación de la transformación digital incide en forma directa y moderada en el desempeño laboral de los colaboradores de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022.

Hipótesis Específica 2

H₀ El Desarrollo y despliegue de la transformación digital no incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022.

H₁ El Desarrollo y despliegue de la transformación digital incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022.

Tabla 11*Resultado de prueba de chi-cuadrado*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16.595 ^a	4	.002
Razón de verosimilitud	24.524	4	<.001
Asociación lineal por lineal	12.093	1	<.001
N de casos válidos	163		

a. 2 casillas (22.2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.08.

Interpretación:

Se identificó que la tabla 11 muestra un p valor = 0.002 < 0.05, por lo que se procede a rechazar la H0 y a aceptar la H1, por lo que se concluye que el Desarrollo y despliegue de la transformación digital incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022.

La tabla 11 muestra un $X^2_C = 16.595 > X^2_T = 9.4877$, por lo que se procede a rechazar la H0 y a aceptar la H1, por lo que se concluye que el Desarrollo y despliegue de la transformación digital incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022.

Tabla 12*Medidas simétrica: V de Cramer*

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	.319	.002
	V de Cramer	.226	.002
N de casos válidos		163	

Interpretación:

La tabla 12 muestra un valor del coeficiente V de Cramer = 0.226 por lo que se concluye que el Desarrollo y despliegue de la transformación digital incide en forma directa y moderada en el desempeño laboral de los colaboradores de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022.

Hipótesis Específica 3

H₀ El Liderazgo y la Transformación Digital no inciden significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022.

H₁ El Liderazgo y la Transformación Digital inciden significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022.

Tabla 13

Resultado de prueba de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	40.777 ^a	4	<.001
Razón de verosimilitud	43.785	4	<.001
Asociación lineal por lineal	34.793	1	<.001
N de casos válidos	163		

a. 3 casillas (33.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .59.

Interpretación:

Se identificó que la tabla 13 muestra un p valor = 0.001 < 0.05, por lo que se procede a rechazar la H₀ y a aceptar la H₁, por lo que se concluye que el Liderazgo y la Transformación Digital inciden significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022.

La tabla 13 muestra un $X^2_C = 40.777 > X^2_T = 9.4877$, por lo que se procede a rechazar la H₀ y a aceptar la H₁, por lo que se concluye que el Liderazgo y la Transformación Digital inciden significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022.

Tabla 14*Medidas simétrica: V de Cramer*

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	.500	<.001
	V de Cramer	.354	<.001
N de casos válidos		163	

Interpretación:

La tabla 14 muestra un valor del V de Cramer = 0.354 por lo que se concluye que el Liderazgo y la Transformación Digital inciden en forma directa y moderada en el desempeño laboral de los colaboradores de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación busco determinar en qué medida la Transformación Digital incide en el Desempeño Laboral de los colaboradores de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022; para tal efecto se determinó dos variables que son, la Transformación digital con tres dimensiones: Experimentación, desarrollo y despliegue, y Liderazgo y transformación; así como la variable Desempeño laboral con dos dimensiones: cultura organizacional y toma de decisiones.

El instrumento que se elaboró para la investigación, permitió comprobar la hipótesis general que afirma que La Transformación Digital incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022, considerando los resultados de la prueba chi cuadrado donde identificamos que el p valor igual 0.001 es menor al nivel de significancia que para esta investigación es de 0.05, así como la tabla de distribución de grados de libertad= 4 y el nivel de significancia corresponde a un valor igual 9.4877, siendo este último menor al valor obtenido de la prueba chi cuadrado de Pearson ($X^2_c = 60.900$). Asimismo, con la ayuda de la medida simétrica que nos arrojó un coeficiente V de Cramer igual a 0.432 se pudo determinar que el nivel de incidencia es moderado.

En la investigación realizada por Morante Távara. (2020), se coincide con los resultados de la presente investigación considerando que llega a la conclusión de que es necesario un nuevo esquema estratégico que permita gestionar adecuadamente a las personas incluso va más allá considerando en su estudio a los clientes de la organización.

Asimismo en el estudio realizado por Rodriguez y Hurtado (2021), determina que si existe una influencia entre la transformación digital y la cultura organizacional, considerando que se aplicó una metodología descriptiva a partir de la revisión de documentos le han permitido recopilar información que le ha permitido concluir que las organizaciones deben establecer políticas, estándares, entre otros que le permitan que la adaptación a los cambios que origina la transformación digital sea eficiente.

Para Lorenzo (2016), la aplicación de nuevas tecnologías en el marco de la transformación digital a los procesos de negocio permite elevar el modelo de negocio de la organización que no solo crea un valor para los clientes sino también para los empleados y accionistas, pudiendo entenderse que al ser los colaboradores uno de los activos más importantes de una organización debe considerarse los efectos que puede traer la transformación digital.

Para Ynzunza (2017), es un desafío para las organizaciones, por lo que es necesario establecer una estrategia que le permita a los colaboradores poder estar preparados ante los cambios que propone la transformación digital.

Asimismo, para la comprobación de la hipótesis específica 1, se obtuvo un p valor igual al de la hipótesis general y el resultado de la prueba chi cuadrado y Pearson nos arrojó que el coeficiente $X^2_c = 39.623$ y por lo tanto es un valor mayor al que corresponde para la tabla de distribución del chi cuadrado, lo que ya nos confirma que la dimensión experimentación de la variable transformación digital incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022, adicionalmente se obtuvo un coeficiente V de Cramer igual a 0.349 lo que indica que esta incidencia es directa y moderada.

Para Lindeberg et al. (2022), resulta evidente la relación de los cambios propios que conllevan la experimentación de nuevas tecnologías a los procesos del negocio y su influencia en el desarrollo organizacional, esta investigación simple pero holística coincide con los resultados de la presente investigación.

Para Lorenzo (2016) quien cito a Blank (2013), la introducción de la transformación digital lleva a la organización a un proceso de experimentación constante mientras se establecen las estrategias de adaptación necesarias, nuevamente se puede identificar la existencia de la influencia que puede traer en el desempeño laboral.

En el análisis para la comprobar la hipótesis específica 2, de igual manera se obtuvo un p valor igual a 0.001, y un chi cuadrado $X^2_c = 16.595$, lo que nuevamente nos permite confirmar que la dimensión desarrollo y despliegue de la variable transformación digital incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022. El coeficiente V de Cramer hallado para es prueba de hipótesis nos dio un valor igual a 0.226, lo que indica un nivel de incidencia moderado y directo.

Para Sosa (2020), en su estudio pudo determinar como la aplicación de nuevos modelos a partir del desarrollo de metodologías ágiles lo lleva a un despliegue dentro de la organización para aprovechar los nuevos modelos que le permitan automatizar los procesos tomando en cuenta en este desarrollo la participación de los colaboradores de la organización, esta investigación a través de métodos descriptivos le permitió identificar la relación existente con el desempeño de sus colaboradores.

Para Lorenzo (2016) quien cito a DeCarlo (2004), establecer el desarrollo y el despliegue de la transformación digital, permitirán desarrollar a la organización competencias y la necesidad de planificación un despliegue que no afecte a los colaboradores en su desempeño.

Por último el análisis realizado para la comprobación de la hipótesis específica 3, nos dio un p valor igual al de las otras hipótesis, y el chi cuadrado de Pearson un valor, $X^2_c = 40.777$, que considerando los grados de libertad igual a 4 y el nivel de significancia nos permiten afirmar que la dimensión Liderazgo y Transformación de la variable Transformación Digital incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022, lo que nos confirmo el valor del coeficiente V de Cramer igual a 40.777, pudiendo afirmar que este nivel de incidencia es directo y moderado.

Para Maliqueo et al. (2021), coincide con los resultados de la presente investigación considerando que la gestión de personas se ve influenciado en la aplicación de la transformación digital desde una visión de liderazgo e innovación esta conclusión la obtuvo de la aplicación de una encuesta a 91 colaboradores de su organización, incluso le permitió determinar que es necesario brindarles conocimiento para el desarrollo de capacidades que les permitan asumir los nuevos retos que conllevan un entorno digital.

Para Lorenzo (2016), el cerrar la brecha entre el departamento de tecnología con el área comercial es muy importante porque a partir del desarrollo de las competencias que conllevaran las nuevas tecnologías se podrán identificar líderes que ayuden a este proceso adaptación al resto de los colaboradores.

VI. CONCLUSIONES

Considerando el análisis de los resultados de la aplicación del instrumento a una muestra compuesta por 163 colaboradores del área de Fiscalización de la Administración tributaria, nos ha permitido concluir lo siguiente:

1. En la presente investigación los resultados revelaron que si existe una incidencia moderada de la Transformación Digital sobre el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Gerencia de Fiscalización de la Intendencia Lima.
2. La investigación nos confirmó que la dimensión experimentación de la variable transformación digital, incide en el desempeño laboral de los colaboradores de fiscalización de la Intendencia Lima, de forma moderada.
3. Los resultados de la investigación indicaron que la dimensión desarrollo y despliegue de la variable transformación digital, incide en el desempeño laboral de los colaboradores de fiscalización de la Intendencia Lima,
4. La dimensión Liderazgo y la transformación inciden en el desempeño laboral de los colaboradores de fiscalización de la Intendencia Lima, considerando los resultados que arrojó la investigación.
5. Considerando los resultados obtenidos del análisis de las hipótesis, pude concluir que al ser los colaboradores el activo más importante de la organización tanto por sus conocimientos y experiencia, es importante brindarle las herramientas necesarias para que pueda desarrollar nuevas competencias y capacidades que le permitan maximizar su desempeño, y nuevos conocimientos que puedan ser transmitidos de forma eficiente a los nuevos activos que vayan sumándose a la organización y cumplir con su rol de servidores públicos para el desarrollo del país.

VII. RECOMENDACIONES

En la presente investigación, se ha podido determinar varios puntos de coincidencia entre los resultados, las conclusiones de otros investigadores y autores que determinan la incidencia entre transformación digital y el desempeño laboral, que lleva a hacer propuestas que permitan que este proceso de adaptación al cambio sea lo menos dañino para la organización, considerando es importante que se considere:

Establecer una política de capacitación que permita a los colaboradores estar más cómodos y receptivos con la digitalización de sus procesos a partir del uso de tecnologías, de esta manera el colaborador podrá desarrollar competencias necesarias que le permitan comunicar sus necesidades como entender la propuesta del nuevo modelo.

Es necesario considerar que dentro de la organización el área de tecnologías debe tener un acercamiento con el usuario de las soluciones digitales para poder comprender su necesidad y sus limitaciones, que le permitan sugerir estrategias que no afecten el desempeño de los colaboradores.

El área de tecnologías si bien en el desarrollo de soluciones digitales considera entre otras cosas la capacidad de las plataformas, los niveles de seguridad y otros es necesario que considere también tener un nivel de entendimiento del negocio que le permita explicar mejor al usuario el alcance de las soluciones digitales que pone a disposición.

En las entidades del estado aún no se completado el proceso de interrelación entre entidades a pesar de existir un Plan de Gobierno Digital, si bien es cierto la administración tributaria ya ha establecido una serie de acciones que permitan esta interrelación, se requiere seguir sumando esfuerzos para que este proceso sea impulsado.

REFERENCIAS

- Aguilar, W. (2017). *V de Cramer: patrón de relación entre variables, de acuerdo a la frecuencia de datos*. bit.ly/3yAHqGa
- Alfaro, S., Marquina, L., Mayorca, J., & Navarrete, D. (2021). *La influencia del liderazgo sobre el nivel de desarrollo de transformación digital en las organizaciones* [Universidad ESAN].
<https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/2159>
- Alveiro, J., & García, R. (2019). *Transformación Digital y Desempeño Organizacional en Empresas del Sector de Energía Eléctrica*.
- Bohle, S. A., Chambel, M. J., Medina, F. M., & Da Cunha, B. S. (2018). The role of perceived organizational support in job insecurity and performance. *RAE Revista de Administracao de Empresas*, 58(4), 393–404.
<https://doi.org/10.1590/S0034-759020180405>
- Borle, P., Boerner-Zobel, F., Voelter-Mahlknecht, S., Hasselhorn, H. M., & Ebener, M. (2021). The social and health implications of digital work intensification. Associations between exposure to information and communication technologies, health and work ability in different socio-economic strata. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 94(3), 377–390. <https://doi.org/10.1007/s00420-020-01588-5>
- Cacho-Elizondo, S., & Lázaro Álvarez, J.-D. (2018). Transformación digital de los negocios de network marketing, multinivel y ventas directas. El impacto de nuevas herramientas y plataformas digitales. *The Anáhuac Journal Business and Economics*, 18(2), 11–40.
<https://doi.org/https://doi.org/10.36105/theanahuacjour.2018v18n2.01>
- Cedano, S., & Jaimes, E. (2021). *La influencia de la transformación digital en la cultura organizacional de las PYMES textiles en Lima Metropolitana, 2020* [Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/659837/Cedano_LS.pdf?sequence=11&isAllowed=y
- Collosa, A. (2021, June 29). *CIAT-Cómo medir la Transformación Digital de las Administraciones*. Centro Interamericano de Administraciones Tributarias - CIAT. <https://www.ciat.org/how-to-measure-the-digital-transformation-of-tax->

administrations/?lang=en

Resolución de Presidencia 215-2018-CONCYTEC, Pub. L. No. Resolución de Presidencia N° 215-2018-CONCYTEC-P, Diario Oficial El Peruano (2018).

<https://www.gob.pe/institucion/concytec/normas-legales/673232-215-2018-concytec-p>

Consuelo-Bravo, C., Hernández-Nariño, A., Negrin-Sosa, E., Palacios-Zurita, W., SArmentero-Bon, I., & Félix-López. Miryam. (2020). *Gestión de Recursos Humanos*. <https://orcid.org/0000-0002-2996-6963>

Dailey, R. (2012). *Comportamiento Organizacional* [Edinburgh Business School]. <https://bit.ly/3NCwVq3>

Fallas, J. (2012). *Prueba de Hipótesis* [Universidad para la Cooperación Internacional]. <https://bit.ly/3OZarkl>

Fernández-Torres, Y., Gutiérrez-Fernández, M., & Palomo-Zurdo, R. (2019). How do co-operative banks perceive the impact of digital transformation? *CIRIEC-España Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 95, 11–38. <https://doi.org/https://doi.org/10.7203/CIRIEC-E.95.12724>

Fernández Miranda, M. (2019). Self-assessment of service quality: A significant experience in peru. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(2), 608–6927. <https://doi.org/10.37960/REVISTA.V24I2.31513>

Galvis, Á. H., & Carvajal, D. (2022). Learning from success stories when using eLearning and bLearning modalities in higher education: a meta-analysis and lessons towards digital educational transformation. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 19(1). <https://doi.org/10.1186/s41239-022-00325-x>

García Prats, F. A. (2022). *Transformación digital y justicia tributaria* (A. L. Riccardi Sacchi (ed.); 1st ed., Vol. 1). Riccardi Sacchi, Andrea Laura. <https://www.marcialpons.es/libros/transformacion-digital-y-justicia-tributaria/9788411133036/>

Gerhátová, Z., Zitrický, V., & Klapita, V. (2021). Industry 4.0 implementation options in railway transport. *Transportation Research Procedia*, 53, 23–30. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2021.02.003>

Guitart, A., & Palomo, R. (2021). Digital inability and social sustainability in the face of the fourth industrial revolution: A proposal of new non-financial

- indicators. *Sustainability (Switzerland)*, 13(24).
<https://doi.org/10.3390/su132413958>
- Guzmán-Ortiz, C., Navarro-Acosta, N., Florez-Garcia, W., & Vicente-Ramos, W. (2020). Impact of digital transformation on the individual job performance of insurance companies in peru. *International Journal of Data and Network Science*, 4(4), 337–346. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2020.9.005>
- Henriette, E., Feki, M., & Boughzala, I. (2016). Association for Information Systems AIS Electronic Library (AISeL) Digital Transformation Challenges Recommended Citation. In *Digital Transformation Challenges*.
<http://aisel.aisnet.org/mcis2016><http://aisel.aisnet.org/mcis2016/33>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación* (S. Mendez & C. Mendoza (eds.); 6th ed.). McGraw Hill.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hirsch, A. (2019). Valores de la ética de la investigación. *Valores de La Ética de La Investigación En Opinión de Académicos de Posgrado de La Universidad Nacional Autónoma de México. Revista de La Educación Superior*, 49–66.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-27602019000400049&script=sci_arttext
- Jahmani, A., Bourini, I., & Jawabreh, O. A. (2020). The relationship between service quality, client satisfaction, perceived value and client loyalty: A case study of fly emirates. *Cuadernos de Turismo*, 45, 219–238.
<https://doi.org/10.6018/turismo.426101>
- Lema, K. (2021). *La transformacion digital y el desempeño laboral* [Universidad Tecnica de Ambato].
https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32921/1/647_OE.pdf
- Lindeberg, P., Saunila, M., Lappalainen, P., Ukko, J., & Rantanen, H. (2022). The relationship of physical, digital and social work environment changes with the development of organizational performance in the activity-based work environment. *Facilities*, 40(15–16), 72–88. <https://doi.org/10.1108/F-07-2021-0061>
- Lorenzo, O. (2016). *Digital Culture: Building new organizational behaviors and habits to maximize the potential of technology*. <https://bit.ly/3OY7zEf>
- Magadán-Díaz, M., & Rivas-García, J. (2019). Business models and digital

- transformation in the Spanish publishing industry. *Informacao e Sociedade*, 29(3), 59–80. <https://doi.org/10.22478/UFPB.1809-4783.2019V29N3.44022>
- Maliqueo Pérez, C., González Candia, J., Mardones Espinosa, R., & Ardiles Briones, M. (2021). People management and barriers to innovation in digital transformation. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 510–532. <https://doi.org/10.52080/rvgluzv26n94.4>
- Manuti, A., & Monachino, D. (2020). Managing knowledge at the time of artificial intelligence: An explorative study with knowledge workers. *East European Journal of Psycholinguistics*, 7(2), 179–190. <https://doi.org/10.29038/EEJPL.2020.7.2.MAN>
- Mendez, C. (2019). Elementos para la relación entre cultura organizacional y estrategia. *Universidad & Empresa*, 21(37), 136. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.7681>
- Morante Távara, L. M. (2020). *Transformación digital: Conceptos claves y Casos de Éxito en el Perú*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Pérez-Fuentes, M. C., Molero-Jurado, M. M., Gázquez-Linares, J. J., & Simón-Márquez, M. M. (2019). Analysis of burnout predictors in nursing: Risk and protective psychological factors. *European Journal of Psychology Applied to Legal Context*, 11(1), 33–40. <https://doi.org/10.5093/ejpalc2018a13>
- Petkovics, I. (2018). Digital Transformation in Higher Education. *Technical and Educational Sciences*, 8(4). <https://doi.org/10.24368/jates.v8i4.55>
- Pino-Lozano, P. (2015). La honestidad en la investigación científica. *Honesty in Scientific Research. Acta Médica Peruana*, 32, 193–194. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1728-59172015000400001&script=sci_arttext&tlng=en
- Publicacion Oficial - Diario Oficial El Peruano - Decreto Legislativo 1412, Peruana de Servicios Editoriales - Editora Peru, Empresa SA 4 (2018). <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1>
- Proaño, M. F., Orellana, S. Y., & Martillo, I. O. (2018). Information systems and their importance in the digital transformation of the current company. *Espacios*, 39(45).
- Quevedo, F. (2011). The chi-square. *Medwave*, 11(12), e5266–e5266.

- <https://doi.org/10.5867/medwave.2011.12.5266>
- Rajathilagam, S., & Kavitha, K. (2019). Classifying the category of workers using crowdsourced job seekers data. *International Journal of Innovative Technology and Exploring Engineering*, 9(1), 2389–2394.
<https://doi.org/10.35940/ijitee.A4238.119119>
- Ramos-Villagrasa, P. J., Barrada, J. R., Fernández-Del-Río, E., & Koopmans, L. (2019). Assessing job performance using brief self-report scales: The case of the individual work performance questionnaire. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 35(3), 195–205.
<https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>
- Rodriguez, L., & Hurtado, L. (2021). *Características de la cultura organizacional que influyen en la transformación digital en las organizaciones*. Universidad de Antioquia.
- Rosales, B., & Ruiz, G. (2020). *La transformación digital y su influencia en la transformación cultural en las empresas del sector financiero en Lima Metropolitana en el 2019* [Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)]. <https://doi.org/10.19083/tesis/652878>
- Sánchez, M. J., Lahitte, H., & Tujague, M. P. (2011). El Análisis Descriptivo como recurso. *Fundamentos En Humanidades*, 101–114.
<https://www.redalyc.org/pdf/184/18419812007.pdf>
- Senkina, G. E., Timofeeva, N. M., & Kiseleva, O. M. (2022). Modernization of Traditional Educational Forms in the Context of Distance Learning. In *Journal of Higher Education Theory and Practice* (Vol. 22, Issue 3).
<https://articlegateway.com/index.php/JHETP/article/view/5091/4855>
- Sosa Aguilar, J. J. (2020). *Aumento de la calidad de servicios y productos a través de aplicación de metodologías ágiles* [Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/18643>
- Stadin, M., Nordin, M., Broström, A., Magnusson Hanson, L. L., Westerlund, H., & Fransson, E. I. (2021). Technostress operationalised as information and communication technology (ICT) demands among managers and other occupational groups – Results from the Swedish Longitudinal Occupational Survey of Health (SLOSH). *Computers in Human Behavior*, 114.
<https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106486>

- Tafur, R. A., & Izaguirre, M. H. (2014). *Cómo hacer un proyecto de investigación : Uso de diagramas, matrices y mapas conceptuales* (M. Izaguirre (ed.); 1st ed.). Tarea Asociación Grafica Educativa.
<https://pdfcoffee.com/qdownload/libro-como-hacer-un-proyecto-de-investigacion-4-pdf-free.html>
- Verhoef, P. C., Broekhuizen, T., Bart, Y., Bhattacharya, A., Qi Dong, J., Fabian, N., & Haenlein, M. (2021). Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda. *Journal of Business Research*, 122, 889–901.
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.09.022>
- Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). *Leading digital : turning technology into business transformation: Vol. I*. Harvard Business Press Book.
<https://hbsp.harvard.edu/product/17039-HBK-ENG>
- Ynzunza, C., Izar, J., Bocarando, J., Aguilar, F., & Larios, M. (2017). *El Entorno de la Industria 4.0:Implicaciones y Perspectivas Futuras*.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94454631006>
- Zamora Ruiz, K. (2021). *La transformación digital en la gestión de servicio alcliente en las empresas odontológicas del distrito deMiraflores en el año 2020*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
GENERAL	GENERAL	GENERAL				
¿En qué medida la Transformación Digital incide en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Gerencia de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022?	Determinar en qué medida la Transformación Digital incide en el Desempeño Laboral de los colaboradores de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022	La Transformación Digital incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022.	Transformación Digital	Experimentación	<ul style="list-style-type: none"> Nuevas tecnologías Mejora de procesos 	ENFOQUE: Cuantitativo TIPO: Aplicada NIVEL: Explicativo o causal DISEÑO: No Experimental CORTE: Transversal POBLACIÓN: 281 colaboradores de fiscalización de la Intendencia Lima. MUESTRA: 163 colaboradores TÉCNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario
				Desarrollo y Despliegue	<ul style="list-style-type: none"> Competencias de gestión Flexibilidad Compromiso 	
				Liderazgo y Transformación	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de los directivos. Impacto de la tecnología 	
				Cultura Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> Autonomía individual Principios 	
<ul style="list-style-type: none"> ¿En qué medida la experimentación de la transformación digital incide en el desempeño laboral de los colaboradores de fiscalización de la Intendencia Lima, 2022? ¿En qué medida el desarrollo y despliegue de la transformación digital incide en el desempeño laboral de los colaboradores de fiscalización de la Intendencia Lima, 2022? ¿En qué medida el Liderazgo y la transformación digital inciden en el desempeño laboral de los colaboradores de fiscalización de la Intendencia Lima, 2022? 	<ul style="list-style-type: none"> Determinar en qué medida la experimentación de la transformación digital incide en el desempeño laboral de los colaboradores de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022. Determinar en qué medida el desarrollo y despliegue de la transformación digital incide en el desempeño laboral de los colaboradores de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022 Determinar en qué medida el liderazgo y la transformación digital inciden en el desempeño laboral de los colaboradores de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022. 	<ul style="list-style-type: none"> La experimentación de la transformación digital incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022 El Desarrollo y despliegue de la transformación digital incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022 El Liderazgo y la Transformación Digital inciden significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022. 	Desempeño Laboral	Toma de Decisiones	<ul style="list-style-type: none"> Apoyo Identidad Tolerancia al riesgo Tolerancia al conflicto 	

Anexo 2 Matriz de operacionalización de las variables

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS	ESCALA
La Transformación Digital incide significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022.	Transformación Digital	Transformación digital significa optimizar todos los procesos de la organización, pero esto no requiere la modificación automática de servicios o productos, creación automática de nuevos procesos existentes o la creación automática de nuevos procesos, sino la búsqueda de la mejora de los procesos de forma eficiente (Petkovics, 2018).	La transformación digital es un conjunto de comportamientos y prácticas desarrollados y adoptados por las organizaciones para maximizar el potencial de las nuevas tecnologías con el fin de transformar el modelo organizacional o de negocios en toda la organización. Creando valor para nuestros clientes, empleados y accionistas, es así que se puede presentar a través de tres dimensiones: a) experimentación, b) desarrollo y despliegue, c) liderazgo y transformación (Lorenzo, 2016).	Experimentación	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevas tecnologías de procesos 	1-3	Cuestionario	Ordinal
			Desarrollo y Despliegue	<ul style="list-style-type: none"> • Competencias de Gestión • Flexibilidad • Compromiso 	4-6	Cuestionario	Ordinal	
			Liderazgo y Transformación	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de los directivos • Impacto de la tecnología 	7-8	Cuestionario	Ordinal	

Desempeño Laboral	El comportamiento organizacional se define como un estudio del desempeño y las actitudes de las personas dentro de una organización. Es decir que se busca analizar el comportamiento humano que mejora la eficacia y la eficiencia de una organización (Dailey, 2012).	El análisis del desempeño laboral que impulsa la transformación digital está relacionado con los siguientes elementos <i>cultura organizacional</i> : Se trata de la autonomía individual, la libertad de los miembros de la organización para opinar y <i>toma de decisiones</i> : considerando que lleva a los trabajadores a responder positivamente y con confianza a los cambios futuros, entre esos elementos tenemos: Apoyo, identidad, tolerancia al riesgo, manejo de conflictos. (Mendez, 2019).	Cultura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Autonomía individual • Principios 	9-11	Cuestionario	Ordinal	
			Toma de Decisiones	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo • Identidad • Tolerancia riesgo • Tolerancia al conflicto 	al	12-15	Cuestionario	Ordinal

Anexo 3 Instrumento

CUESTIONARIO: La Transformación Digital y su incidencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Gerencia de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022

Quisiera pedirle en forma muy especial su colaboración para que conteste las preguntas, que no le llevarán mucho tiempo; cabe precisar que sus respuestas serán confidenciales. Le pido que conteste con la mayor claridad posible respecto al tema, cabe precisar que no hay respuesta correcta ni incorrecta. Muchas gracias por su colaboración.

Consideremos que cuando se indique soluciones digitales se refiere a escritos de fiscalización y solicitudes de devolución.

Valor	Escala	Código
1	Nunca	NU
2	Casi Nunca	CN
3	A Veces	AV
4	Casi Siempre	CS
5	Siempre	SI

Dimensiones	N°	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
Experimentación	1	La tecnología es una herramienta importante para la atención de sus actividades.					
	2	Las soluciones digitales que se han puesto a su disposición consideran que nos pone a la vanguardia de otras administraciones tributarias.					
	3	Las soluciones digitales han contribuido en la mejora de los procesos que tiene asignado.					
Desarrollo y Despliegue	4	Las soluciones digitales le han permitido desarrollar nuevas actitudes y habilidades					
	5	Le ha sido sencillo adaptarse a las nuevas soluciones digitales.					
	6	La aplicación de las soluciones digitales contribuye a una mejor atención a los contribuyentes.					
Liderazgo y Transformación	7	Las soluciones digitales le han permitido organizar y dirigir mejor los indicadores relacionados a sus procesos.					

	8	Es importante el uso de la tecnología para la atención de los procesos a su cargo.					
Cultura Organizacional	9	Las soluciones digitales puestas a su disposición satisfacen sus necesidades.					
	10	Las soluciones digitales han facilitado su trabajo					
	11	Los valores institucionales se ven reflejados en las soluciones digitales que se han puesto a su alcance.					
Toma de Decisiones	12	Las soluciones digitales le han dado el apoyo para atender sus necesidades en relación de los procesos a su cargo.					
	13	Considera que los esfuerzos de la institución para atender sus necesidades le permiten sentirse identificado con ella.					
	14	Las soluciones digitales le han permitido confiar en que están considerando los casos particulares que podrían presentarse en relación a los procesos a su cargo.					
	15	Las soluciones digitales le han permitido confiar en los resultados sin pasar por una nueva revisión de los procesos atendidos.					

Anexo 4 Validación de instrumento de medición a través de juicio de expertos

Anexo 4.1 Experto - Rodolfo Jaime Martínez



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: RODOLFO PEDRO JAIME MARTINEZ

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de postgrado MBA de la Universidad César Vallejo, en la sede Los Olivos, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "La Transformación Digital y su incidencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Gerencia de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022", y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ross Evelyn Mallquí Fuentes', written over a horizontal line.

Firma
Ross Evelyn Mallquí Fuentes
DNI: 42037178

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Transformación Digital

Transformación digital significa optimizar todos los procesos de la organización, pero esto no requiere la modificación automática de servicios o productos, la creación automática de nuevos procesos existentes o la creación automática de nuevos procesos, sino la búsqueda de la mejora de los procesos de forma eficiente (Pelkovic, 2018).

Westerman et al. (2014) indicó que: "la transformación digital comenzó a incubarse entre los años 1960 y 1970 con sistemas transaccionales básicos, acelerándose en las décadas de 1980 y 1990 con la introducción de las computadoras, correo electrónico y sistemas en línea"; para la década de 2000 se dio un salto exponencial con la llegada de los teléfonos celulares e Internet, que recuperaron la relevancia e investigación.

La transformación digital es un conjunto de comportamientos y prácticas desarrollados y adoptados por las organizaciones para maximizar el potencial de las nuevas tecnologías con el fin de transformar el modelo organizacional o de negocios en toda la organización. Creando valor para nuestros clientes, empleados y accionistas, es así como se puede presentar a través de tres dimensiones: a) experimentación, b) desarrollo y despliegue, c) liderazgo y transformación (Lorenzo, 2016).

Dimensiones de las variables 1:

Experimentación

La experimentación, como indica Lorenzo (2016) quien cito a Blank (2013), indica que debido al ritmo de cambio rápido y las incertidumbres existentes, las organizaciones deben probar y probar constantemente nuevas tecnologías para encontrar oportunidades de mejora de procesos y nuevos modelos de negocios.

Desarrollo y Despliegue

Lorenzo (2016) que cito a DeCarlo (2004), menciona que el desarrollo y despliegue permite medir a la transformación digital, ante la velocidad de los cambios, la complejidad y la incertidumbre, las organizaciones necesitan desarrollar competencias de gestión más abiertas y ágiles de los proyectos de experimentación y despliegue. Mientras se desarrolla una planificación y controles necesarios, se debe también mantener una flexibilidad apropiada para ajustarse a los cambios. Esta práctica se focaliza en los aspectos más humanos y de gestión de los stakeholders de un proyecto. Es decir, implica un alto compromiso y empoderamiento de las personas implicadas en los proyectos para moverse rápida y ágilmente en la consecución de los objetivos.

Liderazgo y Transformación

Las mejores empresas siempre están tratando de cerrar la brecha entre el departamento de tecnología y las áreas operativas. El liderazgo y transformación, se aborda principalmente a través del desarrollo de líderes empresariales que tengan la disposición de comprender el impacto de la tecnología en sus áreas de responsabilidad. Para administrar un dominio comercial hoy, debe comprender las perspectivas técnicas del dominio y el impacto que tiene en su negocio. Asimismo, para llenar este vacío, los departamentos de tecnología deben llegar a las líneas comerciales y apoyarlas para que comprendan cómo usar la tecnología para transformar su negocio (Lorenzo, 2016).

Variable 2: Desempeño Laboral

El comportamiento organizacional se define como un estudio del desempeño y las actitudes de las personas dentro de una organización. Es decir que se busca analizar el comportamiento humano que mejora la eficacia y la eficiencia de una organización (Dailey, 2012).

El análisis del desempeño laboral que impulsa la transformación digital está relacionado con los siguientes elementos cultura organizacional y toma de decisiones. (Méndez, 2019).

Dimensiones de las variables 2:

Cultura Organizacional

Se trata de la autonomía individual, la libertad de los miembros de la organización para opinar, que se relacionan a los valores y principios (Méndez, 2019).

Toma de Decisiones

La toma de decisiones permite a los trabajadores responder positivamente y con confianza a los cambios futuros, entre esos elementos tenemos: Apoyo, identidad, tolerancia al riesgo, manejo de conflictos. (Méndez, 2019).

CUESTIONARIO: La Transformación Digital y su incidencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Gerencia de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022

Quisiera pedirle en forma muy especial su colaboración para que conteste las preguntas, que no le llevarán mucho tiempo, cabe precisar que sus respuestas serán confidenciales. Le pido que conteste con la mayor claridad posible respecto al tema, cabe precisar que no hay respuesta correcta ni incorrecta. Muchas gracias por su colaboración.

Consideremos que cuando se indique soluciones digitales se refiere a escritos de fiscalización y solicitudes de devolución.

Valor	Escala	Código
1	Nunca	NU
2	Casi Nunca	CN
3	A Veces	AV
4	Casi Siempre	CS
5	Siempre	SI

Dimensiones	N°	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
Experimentación	1	La tecnología es una herramienta importante para la atención de sus actividades.					
	2	Las soluciones digitales que se han puesto a su disposición consideran que nos pone a la vanguardia de otras administraciones tributarias.					
	3	Las soluciones digitales han contribuido en la mejora de los procesos que tiene asignado.					
Desarrollo y Despliegue	4	Las soluciones digitales le han permitido desarrollar nuevas actitudes y habilidades					
	5	Le ha sido sencillo adaptarse a las nuevas soluciones digitales.					
	6	La aplicación de las soluciones digitales contribuye a una mejor atención a los contribuyentes.					

Liderazgo y Transformación	7	Las soluciones digitales le han permitido organizar y dirigir mejor los indicadores relacionados a sus procesos.					
	8	Es importante el uso de la tecnología para la atención de los procesos a su cargo.					
Cultura Organizacional	9	Las soluciones digitales puestas a su disposición satisfacen sus necesidades.					
	10	Las soluciones digitales han facilitado su trabajo					
	11	Los valores institucionales se ven reflejados en las soluciones digitales que se han puesto a su alcance.					
Toma de Decisiones	12	Las soluciones digitales le han dado el apoyo para atender sus necesidades en relación de los procesos a su cargo.					
	13	Considera que los esfuerzos de la institución para atender sus necesidades, le permiten sentirse identificado con ella.					
	14	Las soluciones digitales le han permitido confiar en que están considerando los casos particulares que podrían presentarse en relación a los procesos a su cargo.					
	15	Las soluciones digitales le han permitido confiar en los resultados sin pasar por una nueva revisión de los procesos atendidos.					

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS	ESCALA
La Transformación Digital incide significativamente en la Calidad del Servicio en la Gerencia de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022	Transformación Digital	Transformación digital significa optimizar todos los procesos de la organización, pero esto no requiere la modificación automática de servicios, productos, la creación automática de nuevos procesos existentes o la creación automática de nuevos procesos, sino la búsqueda de la mejora de los procesos de forma eficiente (Petkovic, 2018).	La transformación digital es un conjunto de comportamientos y prácticas desarrollados y adoptados por las organizaciones para maximizar el potencial de las nuevas tecnologías con el fin de transformar el modelo organizacional o de negocios en toda la organización. Creando valor para nuestros clientes, empleados y accionistas, es así que se puede presentar a través de tres dimensiones: a) experimentación, b) desarrollo y despliegue, c) liderazgo y transformación (Lorenzo, 2016).	Experimentación	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevas tecnologías • Mejora de procesos 	1-3	Cuestionario	Ordinal
				Desarrollo y Despliegue	<ul style="list-style-type: none"> • Competencias de Gestión • Flexibilidad • Compromiso 	4-6	Cuestionario	Ordinal
				Liderazgo y Transformación	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de los directivos • Impacto de la tecnología 	7-8	Cuestionario	Ordinal

		<p>El análisis del desempeño laboral que impulsa la transformación digital está relacionado con los siguientes elementos <i>cultura organizacional</i>: Se trata de la autonomía individual, la libertad de los miembros de la organización para opinar y toma de decisiones: considerando que lleva a los trabajadores a responder positivamente y con confianza a los cambios futuros, entre esos elementos tenemos: Apoyo, identidad, tolerancia al riesgo, manejo de conflictos. (Méndez, 2019).</p>	<p>El comportamiento organizacional se define como un estudio del desempeño y las actitudes de las personas dentro de una organización. Es decir que se busca analizar el comportamiento humano que mejora la eficacia y la eficiencia de una organización (Dailey, 2012).</p>	<p>Desempeño Laboral</p>	<p>Cultura organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Autonomía individual • Principios 	<p>9-11</p>	<p>Cuestionario</p>	<p>Ordinal</p>
			<p>Toma de Decisiones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo • Identidad • Tolerancia al riesgo • Tolerancia al conflicto 	<p>12-15</p>	<p>Cuestionario</p>	<p>Ordinal</p>		

	DIMENSIÓN: LIDERAZGO Y TRANSFORMACIÓN	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	D	A	MA	Sugerencias
7	Las soluciones digitales le han permitido organizar y dirigir mejor los indicadores relacionados a sus procesos.				X											X	
8	Es importante el uso de la tecnología para la atención de los procesos a su cargo.			X									X			X	
	DIMENSIÓN: CULTURA ORGANIZACIONAL	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA			MA	Sugerencias
9	Las soluciones digitales puestas a su disposición satisfacen sus necesidades.			X									X			X	
10	Las soluciones digitales han facilitado su trabajo				X								X			X	
11	Los valores institucionales se ven reflejados en las soluciones digitales que se han puesto a su alcance.				X								X			X	
	DIMENSIÓN: TOMA DE DECISIONES	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA			MA	Sugerencias
12	Las soluciones digitales le han dado el apoyo para atender sus necesidades en relación de los procesos a su cargo.				X								X			X	
13	Considera que los esfuerzos de la institución para atender sus necesidades, le permiten sentirse identificado con ella.				X								X		X		
14	Las soluciones digitales le han permitido confiar en que están considerando los casos particulares que podrían presentarse en relación a los procesos a su cargo.				X								X			X	
15	Las soluciones digitales le han permitido confiar en los resultados sin pasar por una nueva revisión de los procesos atendidos.				X								X			X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): May Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: RODOLFO PEDRO JAIME MARTINEZ

DNI: 20039931

Especialidad del validador: MAGISTER EN DIRECCION DE EMPRESAS

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Ciudad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

21 de Mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
JAIME MARTINEZ, RODOLFO PEDRO DNI 20039931	MAGISTER EN DIRECCION DE EMPRESAS DIRECCION DE EMPRESAS Fecha de diploma: 21/07/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ESAN PERU
JAIME MARTINEZ, RODOLFO PEDRO DNI 20039931	BACHILLER EN ADMINISTRACION Y SISTEMAS Fecha de diploma: 18/06/2001 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES PERU
JAIME MARTINEZ, RODOLFO PEDRO DNI 20039931	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 13/05/2002 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES PERU

Anexo 4.2 Experto – José Contreras Bonilla



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: JOSE ANTONIO CONTRERAS BONILLA

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de postgrado MBA de la Universidad César Vallejo, en la sede Los Olivos, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

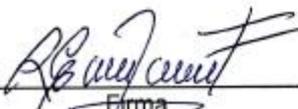
El título nombre del proyecto de investigación es: "La Transformación Digital y su incidencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Gerencia de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022", y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente


Firma
Ross Evelyn Malqui Fuentes
DNI, 42037178

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MARKETING DIGITAL Y POSICIONAMIENTO

Donde:

MD: *Muy en Desacuerdo*

D: *En Desacuerdo*

A: *De acuerdo*

MA: *Muy De acuerdo*

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD		D	A
1	DIMENSIÓN: EXPERIMENTACIÓN La tecnología es una herramienta importante para la atención de sus actividades.				X				X			X	
2	Las soluciones digitales que se han puesto a su disposición consideran que nos pone a la vanguardia de otras administraciones tributarias.			X					X				X
3	Las soluciones digitales han contribuido en la mejora de los procesos que tiene asignado.							X					X
	DIMENSIÓN: DESARROLLO Y DESPLIEGUE	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA
4	Las soluciones digitales le han permitido desarrollar nuevas actitudes y habilidades			X					X				X
5	Le ha sido sencillo adaptarse a las nuevas soluciones digitales.			X					X				X
6	La aplicación de las soluciones digitales contribuye a una mejor atención a los contribuyentes.								X			X	

		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Sugerencias
	DIMENSIÓN: LIDERAZGO Y TRANSFORMACIÓN													
7	Las soluciones digitales le han permitido organizar y dirigir mejor los indicadores relacionados a sus procesos.			X									X	
8	Es importante el uso de la tecnología para la atención de los procesos a su cargo.				X								X	
	DIMENSIÓN: CULTURA ORGANIZACIONAL	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Sugerencias
9	Las soluciones digitales puestas a su disposición satisfacen sus necesidades.				X			X					X	
10	Las soluciones digitales han facilitado su trabajo				X							X		
11	Los valores institucionales se ven reflejados en las soluciones digitales que se han puesto a su alcance.			X									X	
	DIMENSIÓN: TOMA DE DECISIONES	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Sugerencias
12	Las soluciones digitales le han dado el apoyo para atender sus necesidades en relación de los procesos a su cargo.				X							X		
13	Considera que los esfuerzos de la institución para atender sus necesidades, le permiten sentirse identificado con ella.			X									X	
14	Las soluciones digitales le han permitido confiar en que están considerando los casos particulares que podrían presentarse en relación a los procesos a su cargo.			X									X	
15	Las soluciones digitales le han permitido confiar en los resultados sin pasar por una nueva revisión de los procesos atendidos.				X			X					X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: JOSE ANTONIO CONTRERAS BONILLA

DNI: 41794138

Especialidad del validador: MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....².....de MAYO.....del 2022



 Firma del Experto Informante.

REGISTRO NACIONAL DE

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

 [Aplicativo](#)

 [Guía](#)

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CONTRERAS BONILLA, JOSE ANTONIO DNI 41794138	BACHILLER EN ADMINISTRACION Y SISTEMAS Fecha de diploma: 05/10/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES <i>PERU</i>
CONTRERAS BONILLA, JOSE ANTONIO DNI 41794138	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 30/12/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES <i>PERU</i>
CONTRERAS BONILLA, JOSE ANTONIO DNI 41794138	MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS Fecha de diploma: 07/07/21 Modalidad de estudios: SEMI PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/09/2018 Fecha egreso: 30/04/2020	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i>

Anexo 4.3 Experto – Jessica Santivañez Contreras



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señorita JESSICA GIOVANNA SANTIVAÑEZ CONTRERAS

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de postgrado MBA de la Universidad César Vallejo, en la sede Los Olivos, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

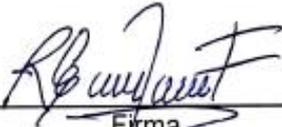
El título nombre del proyecto de investigación es: "La Transformación Digital y su incidencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Gerencia de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022", y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente


Firma
Ross Evelyn Malqui Fuentes
DNI: 42037178

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MARKETING DIGITAL Y POSICIONAMIENTO

Donde:

MD: *Muy en Desacuerdo*

D: *En Desacuerdo*

A: *De acuerdo*

MA: *Muy De acuerdo*

Nº	DIMENSIONES ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	DIMENSIÓN: EXPERIMENTACIÓN													
1	La tecnología es una herramienta importante para la atención de sus actividades.		X						X					X
2	Las soluciones digitales que se han puesto a su disposición consideran que nos pone a la vanguardia de otras administraciones tributarias.				X			X			X			
3	Las soluciones digitales han contribuido en la mejora de los procesos que tiene asignado.				X				X					X
	DIMENSIÓN: DESARROLLO Y DESPLIEGUE													
4	Las soluciones digitales le han permitido desarrollar nuevas actitudes y habilidades				X									
5	Le ha sido sencillo adaptarse a las nuevas soluciones digitales.				X									X
6	La aplicación de las soluciones digitales contribuye a una mejor atención a los contribuyentes.				X			X						X

	DIMENSIÓN: LIDERAZGO Y TRANSFORMACIÓN	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	D	A	MA	Sugerencias
7	Las soluciones digitales le han permitido organizar y dirigir mejor los indicadores relacionados a sus procesos.			X					X				X				
8	Es importante el uso de la tecnología para la atención de los procesos a su cargo.				X				X				X				
	DIMENSIÓN: CULTURA ORGANIZACIONAL	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	D	A	MA	Sugerencias
9	Las soluciones digitales puestas a su disposición satisfacen sus necesidades.				X				X				X				
10	Las soluciones digitales han facilitado su trabajo				X				X				X				
11	Los valores institucionales se ven reflejados en las soluciones digitales que se han puesto a su alcance.				X				X				X				
	DIMENSIÓN: TOMA DE DECISIONES	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	D	A	MA	Sugerencias
12	Las soluciones digitales le han dado el apoyo para atender sus necesidades en relación de los procesos a su cargo.				X				X				X				
13	Considera que los esfuerzos de la institución para atender sus necesidades, le permiten sentirse identificado con ella.				X				X				X				
14	Las soluciones digitales le han permitido confiar en que están considerando los casos particulares que podrían presentarse en relación a los procesos a su cargo.				X				X				X				
15	Las soluciones digitales le han permitido confiar en los resultados sin pasar por una nueva revisión de los procesos atendidos.				X				X				X				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Muy Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: JESSICA GIOVANNA SANTIVÁÑEZ CONTRERAS

DNI: 20057320

Especialidad del validador: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

21 de 05 del 2022



Firma del Experto Informante.
PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
SANTIVÁÑEZ CONTRERAS, JESSICA GIOVANNA DNI 20057320	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 13/05/2002 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES PERU
SANTIVÁÑEZ CONTRERAS, JESSICA GIOVANNA DNI 20057320	BACHILLER EN ADMINISTRACION Y SISTEMAS Fecha de diploma: 30/04/2001 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES PERU
SANTIVÁÑEZ CONTRERAS DE JAIME, JESSICA GIOVANNA DNI 20057320	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Fecha de diploma: 12/12/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 27/04/2013 Fecha egreso: 27/12/2014	UNIVERSIDAD CONTINENTAL S.A.C. PERU

Anexo 4.4 Experto – Leonardo Antenor Zamudio Arias



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: LEONARDO ANTENOR ZAMUDIO ARIAS

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de postgrado MBA de la Universidad César Vallejo, en la sede Los Olivos, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "La Transformación Digital y su incidencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Gerencia de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022", y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma

Ross Evelyn Mallqui Fuentes
DNI: 42037178

	DIMENSIÓN: LIDERAZGO Y TRANSFORMACIÓN	MD	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Sugerencias
7	Las soluciones digitales le han permitido organizar y dirigir mejor los indicadores relacionados a sus procesos.			X												X	
8	Es importante el uso de la tecnología para la atención de los procesos a su cargo.			X												X	
	DIMENSIÓN: CULTURA ORGANIZACIONAL	MD	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Sugerencias
9	Las soluciones digitales puestas a su disposición satisfacen sus necesidades.			X												X	
10	Las soluciones digitales han facilitado su trabajo			X			X									X	
11	Los valores institucionales se ven reflejados en las soluciones digitales que se han puesto a su alcance.			X												X	
	DIMENSIÓN: TOMA DE DECISIONES	MD	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Sugerencias
12	Las soluciones digitales le han dado el apoyo para atender sus necesidades en relación de los procesos a su cargo.			X			X									X	
13	Considera que los esfuerzos de la institución para atender sus necesidades le permiten sentirse identificado con ella.			X								X				X	
14	Las soluciones digitales le han permitido confiar en que están considerando los casos particulares que podrían presentarse en relación a los procesos a su cargo.			X								X			X		
15	Las soluciones digitales le han permitido confiar en los resultados sin pasar por una nueva revisión de los procesos atendidos.			X								X				X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: LEONARDO ANTENOR ZAMUDIO ARIAS

DNI: 40409396

Especialidad del validador: MAESTRO EN FINANZAS

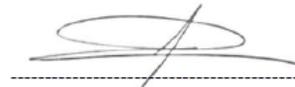
23 de junio del 2022

***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

***Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

REGISTRO NACIONAL DE

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

 **Aplicativo**

 **Guía**

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ZAMUDIO ARIAS, LEONARDO ANTENOR DNI 40409396	BACHILLER EN DERECHO Y CIENCIA POLITICA Fecha de diploma: 31/03/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>
ZAMUDIO ARIAS, LEONARDO ANTENOR DNI 40409396	ABOGADO Fecha de diploma: 17/01/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS SAC <i>PERU</i>
ZAMUDIO ARIAS, LEONARDO ANTENOR DNI 40409396	MAESTRO EN FINANZAS Y DERECHO CORPORATIVO Fecha de diploma: 21/11/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 24/05/2016 Fecha egreso: 22/10/2019	UNIVERSIDAD ESAN <i>PERU</i>

Anexo 4.5 Experto – Tito Edgardo Albújar Avalos



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: TITO EDGARDO ALBUJAR AVALOS

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de postgrado MBA de la Universidad César Vallejo, en la sede Los Olivos, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "La Transformación Digital y su incidencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Gerencia de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022", y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma

Ross Evelyn Mallqui Fuentes
DNI: 42037178

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MARKETING DIGITAL Y POSICIONAMIENTO

Donde:

MD: *Muy en Desacuerdo*

D: *En Desacuerdo*

A: *De acuerdo*

MA: *Muy De acuerdo*

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD		D	A
	DIMENSIÓN: EXPERIMENTACIÓN												
1	La tecnología es una herramienta importante para la atención de sus actividades.				X				X				X
2	Las soluciones digitales que se han puesto a su disposición consideran que nos pone a la vanguardia de otras administraciones tributarias.				X				X				X
3	Las soluciones digitales han contribuido en la mejora de los procesos que tiene asignado.				X				X				X
	DIMENSIÓN: DESARROLLO Y DESPLIEGUE												
4	Las soluciones digitales le han permitido desarrollar nuevas actitudes y habilidades				X				X				X
5	Le ha sido sencillo adaptarse a las nuevas soluciones digitales.				X				X				X
6	La aplicación de las soluciones digitales contribuye a una mejor atención a los contribuyentes.				X				X				X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: TITO EDGARDO ALBUJAR AVALOS

DNI: 16782680

Especialidad del validador: MAESTRO EN ADMINISTRACION ESTRATEGICA DE EMPRESAS

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

23 de junio del 2022



Firma del Experto Informante.

REGISTRO NACIONAL DE

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

 Aplicativo

 Guía

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ALBUJAR AVALOS, TITO EDGARDO DNI 16782680	BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS Fecha de diploma: 28/04/2000 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
ALBUJAR AVALOS, TITO EDGARDO DNI 16782680	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 27/10/2000 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
ALBUJAR AVALOS, TITO EDGARDO DNI 16782680	MAGISTER EN ADMINISTRACION ESTRATEGICA DE EMPRESAS Fecha de diploma: 20/03/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i>

Anexo 5 Análisis de confiabilidad del instrumento

Tabla 15

Resultado de la prueba de fiabilidad

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Transformación digital	.755	8
Desempeño laboral	.727	7

Análisis factorial exploratorio

Variable 1: *Transformación Digital*

Tabla 16

Prueba de KMO y Bartlett – Variable 1

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.776
	Aprox. Chi-cuadrado	239.878
Prueba de esfericidad de Bartlett	gl	28
	Sig.	<.001

Tabla 17

Matriz de factor rotado - Variable 1

	Factor		
	1	2	3
La tecnología es una herramienta importante para la atención de sus actividades.	.557	-.057	.498
Las soluciones digitales que se han puesto a su disposición consideran que nos pone a la vanguardia de otras administraciones tributarias.	.218	.945	.241
Las soluciones digitales han contribuido en la mejora de los procesos que tiene asignado.	.525	.022	.169
Las soluciones digitales le han permitido desarrollar nuevas actitudes y habilidades	.238	.162	.354

Le ha sido sencillo adaptarse a las nuevas soluciones digitales.	.478	.199	.094
La aplicación de las soluciones digitales contribuye a una mejor atención a los contribuyentes.	.444	.106	.125
Las soluciones digitales le han permitido organizar y dirigir mejor los indicadores relacionados a sus procesos.	.132	.169	.672
Es importante el uso de la tecnología para la atención de los procesos a su cargo.	.619	.218	.223

Variable 2: Desempeño Laboral

Tabla 18

Prueba de KMO y Bartlett – Variable 2

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.757
Aprox. Chi-cuadrado		181.219
Prueba de esfericidad de Bartlett	gl	21
Sig.		<.001

Tabla 19

Matriz de factor rotado - Variable 2

	Factor	
	1	2
Las soluciones digitales puestas a su disposición satisfacen sus necesidades.	.358	.458
Las soluciones digitales han facilitado su trabajo	.183	.458
Los valores institucionales se ven reflejados en las soluciones digitales que se han puesto a su alcance.	.395	.391
Las soluciones digitales le han dado el apoyo para atender sus necesidades en relación de los procesos a su cargo.	.252	.328

Considera que los esfuerzos de la institución para atender sus necesidades le permiten sentirse identificado con ella.	.216	.459
Las soluciones digitales le han permitido confiar en que están considerando los casos particulares que podrían presentarse en relación a los procesos a su cargo.	.999	-.001
Las soluciones digitales le han permitido confiar en los resultados sin pasar por una nueva revisión de los procesos atendidos.	.181	.668

Varianza Total Explicada

Tabla 20

Varianza Total Explicada – Transformación Digital

Factor	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	2.971	37.131	37.131	1.582	19.774	19.774	1.516	18.954	18.954
2	1.018	12.729	49.860	1.595	19.931	39.706	1.050	13.131	32.085
3	.905	11.309	61.169	.376	4.705	44.411	.986	12.326	44.411
4	.809	10.116	71.285						
5	.705	8.815	80.100						
6	.629	7.864	87.964						
7	.569	7.116	95.080						
8	.394	4.920	100.000						

Método de extracción: máxima verosimilitud.

Tabla 21

Varianza Total Explicada - Desempeño Laboral

Factor	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	2.661	38.009	38.009	1.460	20.853	20.853	1.587	22.670	22.670
2	.921	13.151	51.161	1.337	19.094	39.947	1.209	17.276	39.947
3	.860	12.287	63.448						
4	.803	11.467	74.914						

5	.715	10.214	85.128
6	.602	8.600	93.729
7	.439	6.271	100.000

Método de extracción: máxima verosimilitud.

