

Universidad de Lima  
Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas  
Carrera de Administración



# **TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SU RELACIÓN EN LA MEJORA DEL JOB PERFORMANCE EN LOS COLABORADORES DEL SECTOR TECNOLÓGICO EN LIMA METROPOLITANA EN 2024**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

**Lia Freundt Daneri**

**Código 20170587**

**Lorena Alejandra Ortiz Pérez**

**Código 20172425**

**Asesor**

**Paul Marcelo Pimentel Bernal**

Lima - Perú  
Diciembre del 2024

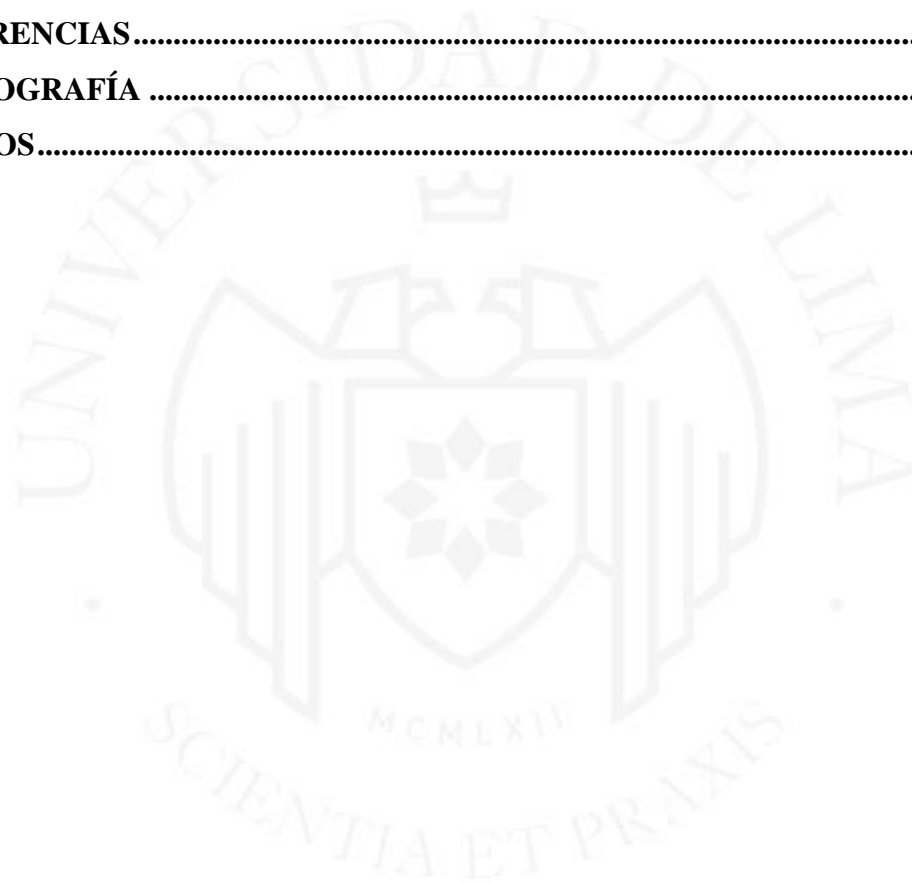


**DIGITAL TRANSFORMATION AND ITS  
RELATIONSHIP IN THE IMPROVEMENT OF  
JOB PERFORMANCE IN EMPLOYEES IN  
THE TECHNOLOGICAL SECTOR IN  
METROPOLITAN LIMA IN 2024**

# TABLA DE CONTENIDO

<b>RESUMEN</b> .....	<b>9</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>10</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>12</b>
1.1. Descripción de la situación problemática .....	12
1.2. Formulación del problema .....	14
1.2.1. Problema general .....	14
1.2.2. Problemas específicos .....	14
1.3. Objetivos de la investigación .....	14
1.3.1 Objetivo general.....	14
1.3.2. Objetivos específicos .....	14
1.4. Justificación del problema .....	15
1.4.1. Importancia de la investigación .....	15
1.4.2. Viabilidad de la investigación.....	16
1.5. Limitaciones del estudio .....	16
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>18</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	18
2.2 Bases teóricas.....	22
2.2.1 Transformación Digital.....	22
2.2.2 Job Performance .....	26
2.3. Definición de términos básicos.....	32
<b>CAPÍTULO III: HIPOTESIS - VARIABLES - ASPECTOS DEONTOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>34</b>
3.1 Hipótesis de la investigación .....	34
3.1.1 Hipótesis general.....	34
3.1.2 Hipótesis específicas.....	34
3.2 Variables y Operacionalización de variable .....	39
3.2.2 Operacionalización de variables .....	40
3.3 Aspectos Deontológicos de la investigación .....	41
<b>CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA</b> .....	<b>43</b>
4.1 Diseño Metodológico.....	43

4.2 Diseño Muestral .....	44
4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	44
4.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	45
<b>CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>46</b>
5.1 Resultados .....	46
5.1.1 Análisis de resultados .....	46
5.2. Discusión .....	55
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>58</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>60</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>62</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>74</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>79</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3.1 Matriz de Consistencia .....	38
Tabla 3.2 Matriz de Operacionalización.....	40
Tabla 5.1 Distribución por edades .....	46
Tabla 5.2 Distribución por género .....	46
Tabla 5.3 Distribución por zona .....	47
Tabla 5.4 Medidas de tendencia central.....	47
Tabla 5.5 Prueba de Kolmogorov-Smirnov (Normalidad).....	48
Tabla 5.6 Prueba de Esfericidad de Bartlett .....	48
Tabla 5.7 Ajuste del Modelo.....	49
Tabla 5.8 HTMT (Validez discriminante) .....	50
Tabla 5.9 Criterio Fornell-Larcker (Validez discriminante).....	50
Tabla 5.10 Fiabilidad y Validez.....	51
Tabla 5.11 Estadística de Colinealidad.....	52
Tabla 5.12 Coeficiente de Trayectoria.....	52
Tabla 5.13 R-cuadrado y R-cuadrado Ajustado.....	53
Tabla 5.14 Análisis de Correlación de Pearson.....	53

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1 Vertebración de la primera variable .....	23
Figura 2.2 Conceptual Framework .....	25
Figura 2.3 Vertebración de la segunda variable .....	27
Figura 2.4 Modelo de dimensiones del desempeño laboral.....	29
Figura 2.5 Modelo de Relaciones de la Productividad vs. Factores .....	31
Figura 5.1 Modelo sobre la relación de variables.....	49



## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	80
Anexo 2: Instrumentos de investigación.....	81



## RESUMEN

En la actualidad, los diversos sectores empresariales se han visto forzados a revolucionar e implementar la transformación digital (de ahora en adelante TD) en sus procesos y cultura organizacional para adaptarse a las nuevas demandas y exigencias del mercado. El OBJ de la siguiente investigación es analizar y determinar la relación entre la TD en la mejora del *Job Performance* (de ahora en adelante JP) en los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana en el 2024.

La metodología tiene un enfoque cuantitativo debido a que se recopiló información para, posteriormente, analizar dichos datos sobre variables cuantitativas. Asimismo, el tipo de investigación es aplicada, en el cual participaron 100 directivos, ejecutivos y colaboradores que laboran actualmente en organizaciones de dicho sector en Lima Metropolitana. El OBJ fue determinar la relación de la TD en el JP en los funcionarios, lo que ha permitido optimizar diversos procesos y tiempos, mejorar las estrategias organizacionales, lograr sinergias entre los equipos de trabajo y mejorar las habilidades y desempeño laboral de los colaboradores.

Para concluir, los resultados de las variables del estudio, TD y JP, con sus respectivas dimensiones, se determinó la relación directa y positiva entre dichas variables, lo que indica que el JP de los colaboradores mejora a través de la TD. Por lo tanto, la hipótesis (de ahora en adelante HIP) general es verdadera, al igual que las HIP específicas relacionadas con las dimensiones TD y JP.

**Línea de investigación:** 5200 – 32.a6

**Palabras clave:** Transformación Digital (TD); *Job Performance* (JP) ; sector tecnológico; desempeño laboral.

## ABSTRACT

Nowadays, the various business sectors have been forced to revolutionize and implement digital transformation in their processes and organizational culture to adapt to the new demands and requirements of the market. The purpose of this research is to examine and establish the connection between TD and the enhancement of JP among employees in the technology sector of Metropolitan Lima in 2024.

The methodology has a quantitative approach because information was collected to subsequently analyze said data on quantitative variables. This study is applied in nature, involving the participation of 100 managers, executives, and employees currently working at a technology company in Metropolitan Lima. The aim was to explore the relationship between digital transformation and employee job performance, leading to optimized processes and time management, enhanced organizational strategies, stronger team synergies, and the development of skills and improved job performance among employees.

To conclude, the results of the study variables, Digital Transformation and JP, with their respective dimensions, are considered the direct and positive relationship between these variables, which indicates that the JP of collaborators improves through digital transformation. Therefore, the general hypothesis is true, as are the specific hypotheses related to the Digital Transformation and Job Performance dimensions.

**Line of research:** 5200 – 32.a6

**Keywords:** Digital transformation; Job Performance; technology sector.

# INTRODUCCIÓN

La TD, con el paso de los años, ha ido evolucionando el mundo como lo conocemos, tanto en aspectos sociales, laborales y económicos. En la era actual, las personas y empresas han migrado de lo analógico a la digital para poder optimizar y automatizar distintos procesos, recursos y tiempos, además de poner en marcha nuevas estrategias organizacionales que lleven a una productividad más elevada, mejores resultados empresariales y un valor agregado para los clientes, uno de los stakeholders más importantes para las organizaciones.

La aceleración de lograr procesos y avances tecnológicos más desarrollados ha implicado la adopción de nuevos procesos, tecnología y cultura en las organizaciones para lograr adaptarse a un entorno más competitivo. Esta transición se ha visto potenciada por la creciente demanda de clientes que requieren una gestión y atención más eficiente e innovadora en la implementación de servicios tecnológicos.

En el sector tecnológico de Lima Metropolitana, muchas de estas empresas son subsidiarias de grandes compañías multinacionales, y una de sus fortalezas más grandes es la implementación de la TD con herramientas como el Cloud Computing, el uso del Big Data, el Internet of Things, Inteligencia Artificial, entre otros, lo que ha logrado que no solo impulse la eficiencia e innovación, sino que también ha tenido un impacto notable en el JP de los colaboradores.

No obstante, para realizar los cambios se tiene presente desafíos en la transformación cultural y adaptación de los colaboradores en aceptar las nuevas formas de trabajar y el desarrollar nuevas capacidades y habilidades que se requieren para lograr la TD en las empresas. Por ello es fundamental profundizar y analizar cómo la implementación de la TD impacta en el rendimiento laboral de los colaboradores del sector tecnológico de manera que se puedan determinar aquellas oportunidades que potencian una mayor productividad a nivel organizacional y personal.

Por consiguiente, esta investigación tiene como objetivo examinar y establecer la relación entre la TD y la mejora del JP de los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana durante el año 2024.

# CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

## 1.1. Descripción de la situación problemática

En los últimos años post pandemia, en el Perú solo se han registrado algunas empresas e instituciones que se han transformado digitalmente, y otras se encuentran en ese proceso. Según un estudio del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Ministerio de la Producción (2022), indican que el 50% de las empresas no tienen un plan de TD en una muestra de tres sectores económicos (comercio, manufactura y servicios). Además, un estudio realizado por Ernst & Young Perú (EY, 2021) reveló que únicamente el 21% posee las competencias digitales requeridas para llevar a cabo la transformación digital en las empresas peruanas. Aunque la realidad post pandemia ha señalado que la TD es una necesidad, en la mayoría de los casos, todavía no se está ejecutando.

La TD está evolucionando el mundo empresarial, ya que, según González del Hierro (2020), se ha modificado una parte de la forma de trabajar y comunicarse de lo analógico a lo digital para optimizar los diferentes procesos, recursos, tiempo y estrategias dentro de las organizaciones. Muchos sectores se han visto influenciados por esta transformación, unos siendo más afectados que otros, por ejemplo, el sector tecnológico. Es por ello que es importante entenderla, y ver la relación que esta tiene en los distintos ámbitos empresariales, como es el *JP* (Abdelaziz & Naama, 2023).

Relacionado a ello, Foerster-Metz et al. (2018) señalan que la TD de los procesos económicos y las interacciones humanas se ha convertido en una mega tendencia inevitable de formas que nunca se habían anticipado años atrás. Incluso, Foerster-Metz et al. (2018) indican que la TD ofrece nuevas funcionalidades, aumentan la productividad y eficiencia, brindan mayor flexibilidad y diversidad, y permite fortalecer la cultura empresarial a través de un liderazgo moderno.

Tal como menciona Foncillas (2020), existe una necesidad de plantear la TD desde una perspectiva diferente para destacar en el entorno empresarial y ser cada vez más competitivo. Foncillas (2020) señala que se deben desarrollar las habilidades de los colaboradores que se necesitan para lograrla y después reorganizar a los equipos y definir procesos nuevos. Al final de todo este proceso se toma en cuenta la tecnología.

Además, como se ha mencionado anteriormente, según Vargas-Machuca (2022), las empresas van cambiando rápida y constantemente, en que se precisa una mayor especialización por parte de los profesionales para estar avanzados y estar dispuestos para solventar problemas dentro de la compañía. Finalmente, Vargas-Machuca (2022) también especifica que es crucial reconocer la importancia de desarrollar habilidades blandas como liderazgo, la capacidad para dirigir equipos y la adaptabilidad, ya que estas competencias son las que impactan en el avance de un profesional en su carrera dentro de organizaciones en constante cambio.

De acuerdo con Abdelaziz y Naama (2023), los recursos humanos desempeñan un papel crucial en la TD, ya que contribuyen a que las organizaciones alcancen una ventaja competitiva sostenible. Además, estos autores destacan que la implementación de la TD en las empresas no solo mejora el desempeño laboral, sino que también transforma los procesos de negocio y fomenta un clima organizacional favorable. Por su parte, Guzmán-Ortiz et al. (2020) sostienen que la TD ha tenido un impacto positivo en los procesos productivos y el desempeño laboral, al facilitar la automatización de tareas, la descentralización de funciones y la optimización de actividades, entre otros beneficios.

El sector tecnológico en el Perú, y de manera más específica, en Lima Metropolitana, se encuentra en un constante y exponencial crecimiento. Según el informe "Internet de las cosas: La tecnología como apoyo para la sostenibilidad" de EAE Business School (2022), el Perú se sitúa en el tercer puesto en América Latina con una inversión del 9%, lo cual refleja que se están destinando fondos a dicha transformación. Sin embargo, eso no deja de indicar que el Perú se encuentra atrasado en avances tecnológicos, ya que empezó el proceso de TD más tarde, en comparación con los demás países de Latinoamérica (Revista EBiz, 2023).

Según Harahap et al. (2023) al poner el foco en el mejoramiento de las habilidades digitales de los empleados, cambios culturales y de liderazgo, las organizaciones pueden mejorar la productividad y rendimiento empresarial y proporcionar un valor adicional a los clientes. Por ello, surge entonces la necesidad de comprender la situación actual de la TD en nuestro país para impulsar su desarrollo.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo la TD se relaciona con el *JP* en los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana en el 2024?

### **1.2.2. Problemas específicos**

1. Problema Específico 1 (PE1): ¿Qué relación existe entre la cultura de la TD y el *JP* en los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana?
2. Problema Específico 2 (PE2): ¿Cuál es la relación entre la estrategia de la TD y el *JP* en los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana?
3. Problema Específico 3 (PE3): ¿Cuál es la relación entre la dimensión humana de la TD y el *JP* en los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Analizar la relación entre la TD y el *JP* en los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana en el 2024.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

1. Objetivo Específico 1 (OE1): Analizar la relación entre la cultura de la TD y el *JP* en los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana.
2. Objetivo Específico 2 (OE2): Analizar la relación entre la estrategia de la TD y el *JP* en los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana.
3. Objetivo Específico 3 (OE3): Analizar la relación entre la dimensión humana de la TD y el *JP* en los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana?

## **1.4. Justificación del Problema**

### **1.4.1. Importancia de la investigación**

La importancia de la investigación, desde la perspectiva de una justificación teórica, según según Harahap et al. (2023) indica que el proceso de la TD implica emplear tecnologías de la información y la comunicación con el OBJ de mejorar la eficiencia, la productividad laboral e innovación en contextos organizacionales. Asimismo, Kraugusteeliana et al. (2022) menciona que la adopción de la TD en las organizaciones no solo influye en los procesos comerciales y operativos, sino que también implica cambios en la cultura de la empresa, los niveles de productividad laboral, las habilidades de los empleados y las estrategias de gestión de recursos humanos.

Por otro lado, según Nwankpa & Roumani (2016), en el 2015 se empleó la teoría de Recursos y Capacidades (RBV), en el que se demostró que la TD tiene un impacto positivo en el rendimiento laboral y la innovación en los colaboradores. En dicha investigación se probó un marco teórico que explicó el impacto que tiene la TD, utilizando una encuesta realizada a 167 CIOs de empresas estadounidenses. Además, analizaron que, aunque la capacidad de tecnologías de la información influye de manera positiva en el rendimiento y productividad de las organizaciones, esta influencia está condicionada por la TD (Nwankpa & Roumani, 2016).

De igual manera, la presente investigación tiene impacto global, ya que desde una justificación económica, según el Foro Económico Mundial indica que las empresas post covid que han llevado a cabo las acciones de TD ha repercutido de manera positiva, ya que el 83% suministran más oportunidades de trabajo remoto y el 30% aceleró la automatización de tareas, puesto que necesitan que los niveles de productividad y rendimiento permanezcan o superen a los esfuerzos antes de la pandemia (como se cita en Zeetano, 2021).

Asimismo, desde la justificación práctica, la presente investigación es importante porque según un estudio realizado por Vanson Bourne en 2017 en empresas españolas que se encontraban en proceso de TD, tuvo como resultado que el 81% de estas empresas tuvieron una mejoría en las rutinas y tareas en equipo al favorecerse de las herramientas digitales mucho más efectivas, lo que incrementó la productividad de las personas (como

se citó en CIO México, 2018). Asimismo, se determinó que si bien el 78% de las compañías incrementaron su productividad, innovación e ingresos de manera significativa, la mayor transformación y beneficio se otorgaron a la calidad del trabajo y bienestar de los colaboradores (como se cita en CIO México, 2018).

Finalmente, la investigación impacta en la sociedad, desde una justificación social, según el director general para Pequeñas y Medianas Empresas (SMB) (2021), indica que el 83% de las empresas que impulsaron la TD, la adopción de políticas de trabajo flexible y modelos híbridos. Asimismo, destaca la optimización de la calidad de vida de sus equipos de trabajo, brindándoles la posibilidad de entrenarse de una manera que antes no consideraban. Además, resalta que tres de cada cuatro pequeñas y medianas empresas tienen plena conciencia de que la transformación digital será clave para su futuro, y siete de cada diez están invirtiendo en la formación de sus equipos en nuevas tecnologías (como se cita en NELDOR, 2021).

#### **1.4.2. Viabilidad de la investigación**

La viabilidad del siguiente trabajo de investigación establece diversas fuentes y recursos de información. En primer lugar, se obtienen nuevas y actuales indagaciones a través de bases de datos como Scopus, Proquest, Ebsco, Scival, Veritrade, entre otros. Asimismo, se cuenta con la facilidad de obtener información de revistas especializadas, artículos científicos y periodísticos, trabajos de investigación, tesis, papers, noticias, entre otras fuentes verídicas.

En segundo lugar, los medios de comunicación brindan información a través de diversos alcances con las personas contactadas. Finalmente, se cuenta con contacto directo con empresas y colaboradores del sector, tiempo y recursos. Es por ello que es viable realizar la presente investigación.

#### **1.5. Limitaciones del estudio**

Este estudio enfrenta algunas limitaciones. Entre las barreras de estudio se encuentra, por un lado, la información acerca de la TD y sus herramientas tecnológicas utilizadas por las empresas del sector, como lo señala Guzmán-Ortiz et al. (2020). Por ello, se limitará a obtener información lo más relevante y precisa por parte de los colaboradores del sector.

Actualmente, en el Perú no hay muchas investigaciones sobre la relación de la TD y el *JP* en el sector estudiado, lo cual dificulta acceder a información relevante para la presente investigación.



## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

Uno de los principales resultados de la TD en las empresas que han comenzado a implementarlo es el incremento de la productividad laboral, de acuerdo a Guzmán-Ortiz et al. (2020). Según Goldfarb & Tucker (2019), la productividad podría tener un mayor rendimiento por medio de la implementación de tecnologías digitales, ya que estas podrían incitar la reducción de costos en procedimientos y la innovación dentro de la empresa. La investigación de dichos autores refiere que “Hay una gran y la creciente literatura que documenta un vínculo directo desde la adopción y el uso de la tecnología digital hasta el crecimiento de la productividad en el nivel firme” (p. 29).

Por su parte Pérez (2019) llevó a cabo una investigación en empresas españolas con respecto a una TD y su implementación en La Asociación Multisectorial de Empresas de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Electrónica (AMETIC) desde el año 2019, en la cual se afirma que la economía española se ha beneficiado mucho de la TD a través de la digitalización, ya que ha aumentado la productividad y la competitividad de las empresas.

De acuerdo con Hassan et al. (2022), un estudio de empleados de hoteles de tres, cuatro y cinco estrellas en las ciudades de Hurgada, Elgouna y Safaga en el 2022, llegó a la conclusión que la TD ayuda a mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores en un 76.5%. Además, el estudio sostuvo que es necesario promover la formación de los empleados, incrementar la conciencia de los empleados sobre el rol de las herramientas tecnológicas y contratar colaboradores calificados y bien capacitados para alcanzar la eficacia y eficiencia del desempeño de los empleados en el trabajo (Hassan et al., 2022, p. 159).

Según lo especificado por Shwedeh, Aburayya & Mansour (2023), en un estudio realizado en los Emiratos Árabes Unidos, la satisfacción de los empleados, su motivación y el bienestar general pueden verse influenciados por diversos factores relacionados con

la transformación digital en las organizaciones, tales como los estilos de liderazgo, las políticas laborales y la cultura organizacional en los Emiratos Árabes Unidos (p.2).

Según el estudio previamente citado, se evidencia un vínculo favorable entre la TD en las organizaciones y el JP en los Emiratos Árabes Unidos, ya que hay un mayor nivel de compromiso, estilos de liderazgo transformativos y una fuerte cultura digital dentro de las compañías, tal como lo mencionan Shwedeh, Aburayya & Mansour (2023).

Seguido del párrafo anterior, Khams (2022) menciona que atraer y retener el talento digital y formar un sistema de talento humano que se alinee con los OJEs estratégicos digitales de las compañías es de suma importancia. Esto se debe a que se enlazan los métodos de trabajo, eficiencias del trabajo y los puestos de trabajo en sí, vinculando la gestión del desempeño mismo y la TD en los centros de trabajo, ya que los colaboradores tienen una mentalidad abierta e innovadora, como lo indica Khams (2022).

Incluso, Teng, Wu & Yang (2022) señalan que “La TD se correlaciona positivamente con desempeño, y es el mediador del impacto de las estrategias de TD en el desempeño” (p.1). Asimismo, Teng, Wu & Yang (2022) indican que dicho impacto positivo es más evidente en empresas grandes, empresas estatales, empresas maduras y empresas no manufactureras (de servicios).

En el mismo sentido, Abdelaziz & Naama (2023), mencionan que los “recursos humanos son un componente importante de la TD ya que ayudan a las organizaciones a lograr una ventaja competitiva a largo plazo”. Abdelaziz & Naama (2023) señalan que la adopción de la TD en las empresas contribuye a mejorar el JP, transforma los procesos de negocios y genera un clima organizacional positivo. Además, Guzmán-Ortiz et al. (2020) sustentan se ha generado un impacto positivo en los procesos de producción y JP, debido a la TD ya que los procesos se han automatizado, las funciones se han descentralizado, tareas optimizadas, entre otros.

Fairoos et al. (2020), quienes indican que cuando se maneja de manera adecuada las tecnologías digitales a través de una correcta implementación de TD, estas tendrán un impacto significativo en la disminución del error humano, incrementará la productividad laboral y la rentabilidad será más eficiente y eficaz para la empresa. No obstante, la implementación de las tecnologías digitales se ha transformado en un asunto de gestión

estratégica para las organizaciones, puesto que cuando hay una implementación, se debe tener en cuenta el cambio de la estructura organizacional, innovar el modelo de negocio y no tener miedo a los riesgos (Fairros et al., 2020, p. 1126)

Conforme a Tsindeliani et al. (2022), en un estudio del impacto TD del sistema bancario, sostuvo que la implementación de la TD a través de las tecnologías digitales mejora notablemente el desempeño laboral y la competitividad del mercado al convertir los procesos comerciales, de manera que incrementa el desempeño general.

De acuerdo con lo especificado por Abugabel (2023), los recursos humanos son un componente crucial en los planes de TD de las empresas, ya que “ayuda a que las organizaciones logren una ventaja competitiva a largo plazo” (p.441). Esto se debe principalmente a que, como menciona Abugabel (2023), una cultura organizacional fuerte, positiva, y relacionada a la TD, juega un rol importante en la productividad y desempeño de todas las partes de las compañías.

De igual manera, Abhari et al. (2021) afirman que a medida que crece el conocimiento sobre las estrategias de la TD, el JP de los colaboradores mejora, ya que “Tener una cultura congruente permite a las organizaciones implementar iniciativas de DT de manera eficiente y efectiva. Una cultura más inclusiva establece un estándar de participación de los empleados en el DT donde los empleados sienten que pueden expresar sus opiniones, tomar decisiones y tomar decisiones en el momento” (p. 5803).

De acuerdo con Winasis et al. (2020), se realizó una encuesta a 41 colaboradores de un banco privado que ha estado implementando un programa de TD en 2019, en el cual se evidenció que el desempeño laboral de los empleados incrementó. Además, el estudio indicó que es importante el nivel de compromiso que se desarrolla en los colaboradores durante la TD: “Los empleados comprometidos podrán crear una cultura en la que la innovación ocurre naturalmente durante el proceso de cambio y la cultura luego puede unir a todos los empleados dentro del mismo OBJ” (Winasis et al., 2020, p. 536).

Por otro lado, según He et al. (2023), en un estudio realizado a 474 colaboradores de empresas pequeñas y medianas empresas del rubro servicios durante la pandemia del

Covid-19, se llegó a la conclusión que al fomentar activamente una cultura de TD lograban mejorar el desempeño laboral, la innovación y el crecimiento de los colaboradores. Asimismo, la inversión de la TD concede a las empresas una visión transformadora, gobernanza y cultura digital, lo que le permite ayudar a los colaboradores a aumentar sus capacidades para enfrentar y responder rápidamente ante las crisis (He et al., 2023).

Desde una perspectiva de gestión de recursos humanos, según Verhoef et al. (2021), la TD influye en el rendimiento de los colaboradores de manera más efectiva y productiva en la fuerza de trabajo, ya que esta involucra la atracción de colaboradores con habilidades digitales y analíticas. Complementando lo anterior, de acuerdo con Gilch and Sieweke (2021), se llevó a cabo entrevistas a 27 profesionales del área de reclutamiento y marca empleadora en Alemania, en el cual se comprobó que el desempeño laboral de los colaboradores incrementa cuando el departamento de recursos humanos acepta la TD en la organización como parte de una estrategia organizacional.

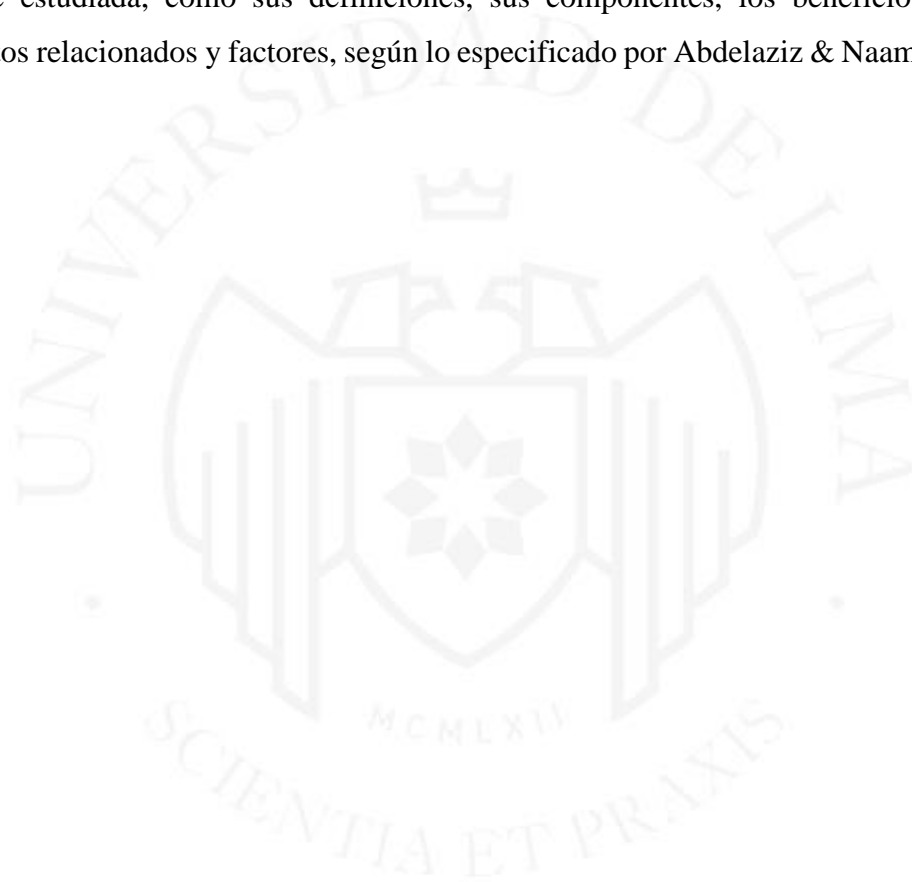
Asimismo, según Deng et al. (2023), se realizó una encuesta a 213 empleados de una empresa de alta tecnología en China, para comprobar los hallazgos que la transformación afecta de manera positiva en el rendimiento laboral de los colaboradores. Además, los resultados demuestran que “perception of digital transformation meaning positively affect workplace well-being through both digital transformation supportive intention and work engagement” [la percepción del significado de la TD afecta positivamente el bienestar en el lugar de trabajo a través de la intención de apoyo a la TD y el compromiso laboral] (Deng et al., 2023, p. 536).

Además, es importante resaltar que, aunque la capacidad de tecnologías de la información influye de manera positiva en el rendimiento y productividad de las organizaciones, esta influencia está condicionada por la TD (Nwankpa & Roumani, 2016). Esto se debe a que principalmente la capacidad de TI dentro de las organizaciones aprovecha el valor de los demás recursos y capacidades dentro de la misma, sacando ventajas sustanciales de esto como el incremento de productividad, desempeño, satisfacción e innovación, según lo señalado por Nwankpa & Roumani (2016).

## **2.2 Bases teóricas**

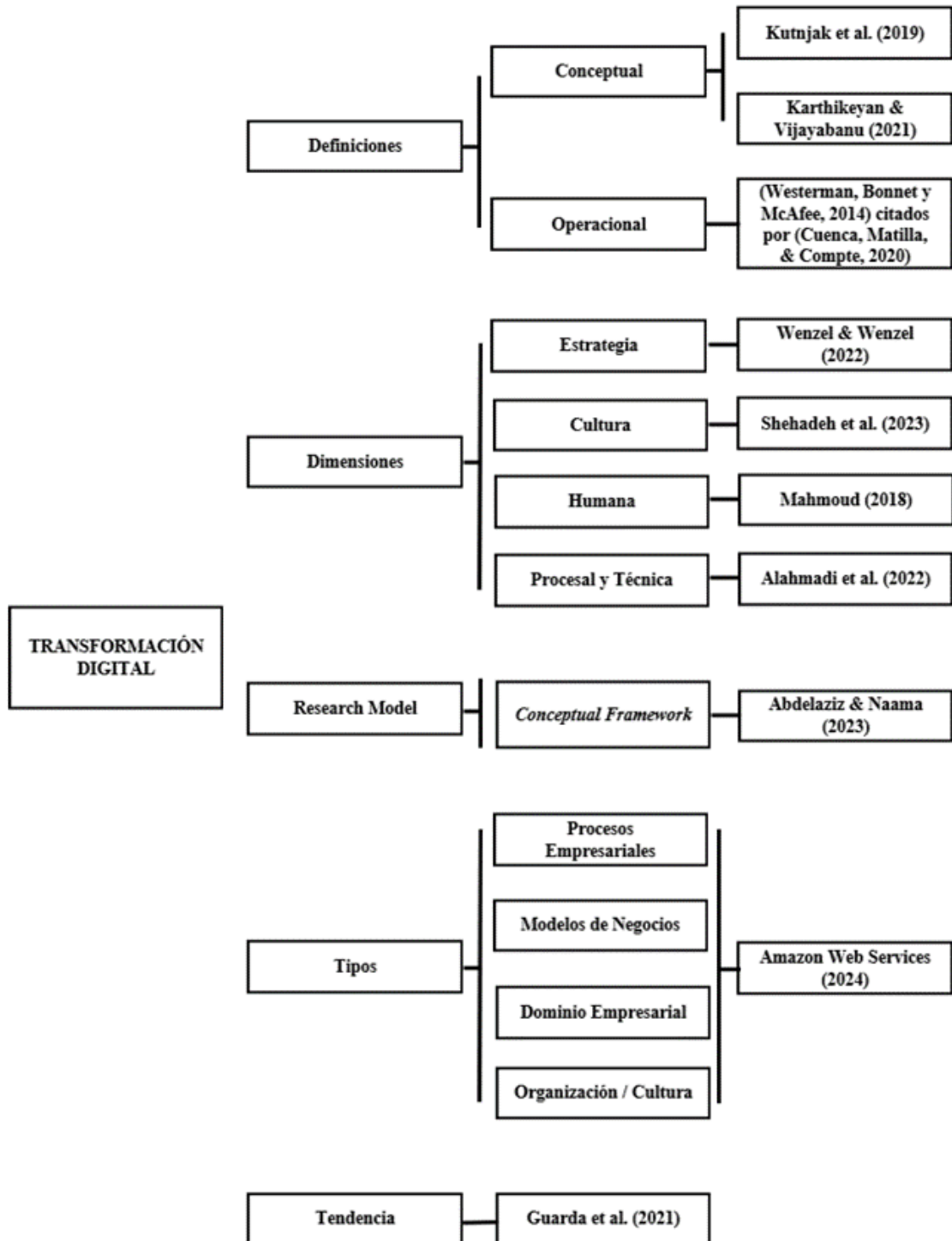
### **2.2.1 Transformación Digital**

La primera variable por estudiar es la de TD. Esta se estudia para poder entender su verdadero impacto con el *JP*, como lo indica Abdelaziz & Naama (2023), y así poder cuantificar las ganancias, tiempos para realizar tareas, la calidad de las tareas, entre otros. El método aplicado, el cual se puede visualizar en la Figura 2.1, es la vertebración teórica de la variable. Dicho método permite sintetizar los diversos aspectos de la primera variable estudiada, como sus definiciones, sus componentes, los beneficios, ciertos conceptos relacionados y factores, según lo especificado por Abdelaziz & Naama (2023).



**Figura 2.1**

*Vertebración de la primera variable*



Una definición conceptual de la TD es la de Kutnjak et al. (2019), indicando que “Es un proceso complejo y exigente que requiere el compromiso de todos los recursos de la empresa: humanos, tecnológicos, físicos, organizativos y financieros” (p. 1293).

Karthikeyan & Vijayabanu (2021) la define como “the use of modern digital technologies to change the business model and provide new opportunities for income and value-added and the transition to the digital economy technically, in management, and in marketing”. [El uso de tecnologías digitales modernas para cambiar el modelo de negocio y brindar nuevas oportunidades para ingresos y valor añadido y la transición a la economía digital técnicamente, en gestión y marketing”].

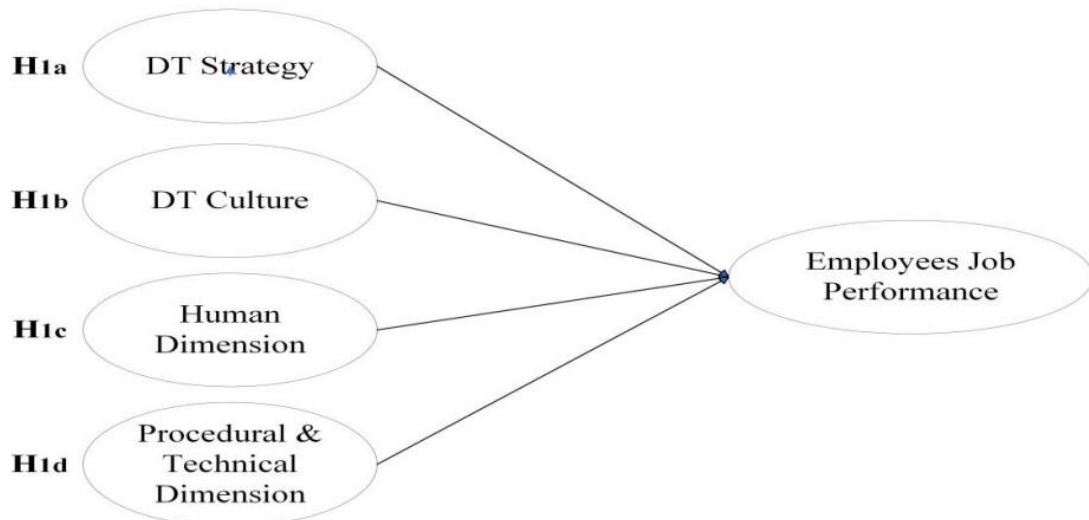
Por su parte, la definición operacional, es en donde la TD se mide a través del Índice de Madurez Digital (IMD). Para poder obtener dicho índice, se “combinan dos diferentes dimensiones: el liderazgo (con visión digital) que impulsa la transformación, y la capacidad digital, aquella que hace referencia a la innovación tecnológica que realiza la organización para mejorar la gestión operativa y una mejora en su competitividad” (Westerman, Bonnet y McAfee, 2014) citados por (Cuenca, Matilla, & Compte, 2020) (p.5).

Además, es importante resaltar que las dimensiones de la TD, según Abdelaziz & Naama (2023), son cuatro. En primer lugar, se encuentra la dimensión de Estrategia de la TD, en donde se debe tomar en cuenta al ambiente externo, teniendo en cuenta la visión, misión y OBJs para la TD, según Wenzel & Wenzel (2022). En segundo lugar, se encuentra la dimensión de la Cultura de la TD, la cual sustenta que una cultura organizacional positiva es importante para poder mejorar la TD, la promoción de empleos, el intercambio de recursos y habilidades, el aprendizaje continuo y la adopción al cambio, como lo menciona Shehadeh et al.(2023). Luego, se encuentra la dimensión Humana, la cual es de suma importancia ya que se necesita personal calificado para analizar data y tomar decisiones informadas, como lo indica Mahmoud (2018). Finalmente, está la dimensión Procesal y Técnica, en donde se implementan regulaciones para evitar el robo de información digital, violación de la privacidad de la información y también se deben tomar en cuenta sistemas de dispositivos especializados, sistemas operativos, almacenamiento y software, según Alahmadi et al. (2022).

Esto lo evidencia el siguiente Research Model, ideado por Abdelaziz & Naama (2023) y reflejado en la Figura 2.1:

**Figura 2.2**

*Conceptual Framework*



*Nota.* De “The Impact of Digital Transformation Dimensions on the Employees JP: Applying on Four and Five Star Hotels in the Red Sea Governorate” por Abdelaziz & Naama, 2023, Journal of Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality (JAAUTH), 24, p. 445 ([https://journals.ekb.eg/article\\_325176\\_536ba308f6e217e15bbc389761de8f44.pdf](https://journals.ekb.eg/article_325176_536ba308f6e217e15bbc389761de8f44.pdf)).

Otro punto relevante para mencionar son los tipos de TD. Amazon Web Services (2024) señala que existen cuatro tipos de TD que todas las organizaciones pueden adoptar. En primer lugar, están los procesos empresariales, en donde Amazon Web Services (2024) indica que las tecnologías emergentes van cambiando y mejoran drásticamente los procesos para conseguir mejores resultados. Luego, están los modelos de negocio, en donde las organizaciones buscan reinventar sus modelos de negocio mediante la utilización de tecnología de punta. En tercer lugar, está el dominio empresarial, el cual consiste en captar nuevos segmentos de mercado, ampliando sus ofertas. Finalmente, está la organización o cultura, la cual las organizaciones buscan reinventar ofreciendo el máximo valor, para estar un paso más adelante y tener cierta ventaja competitiva.

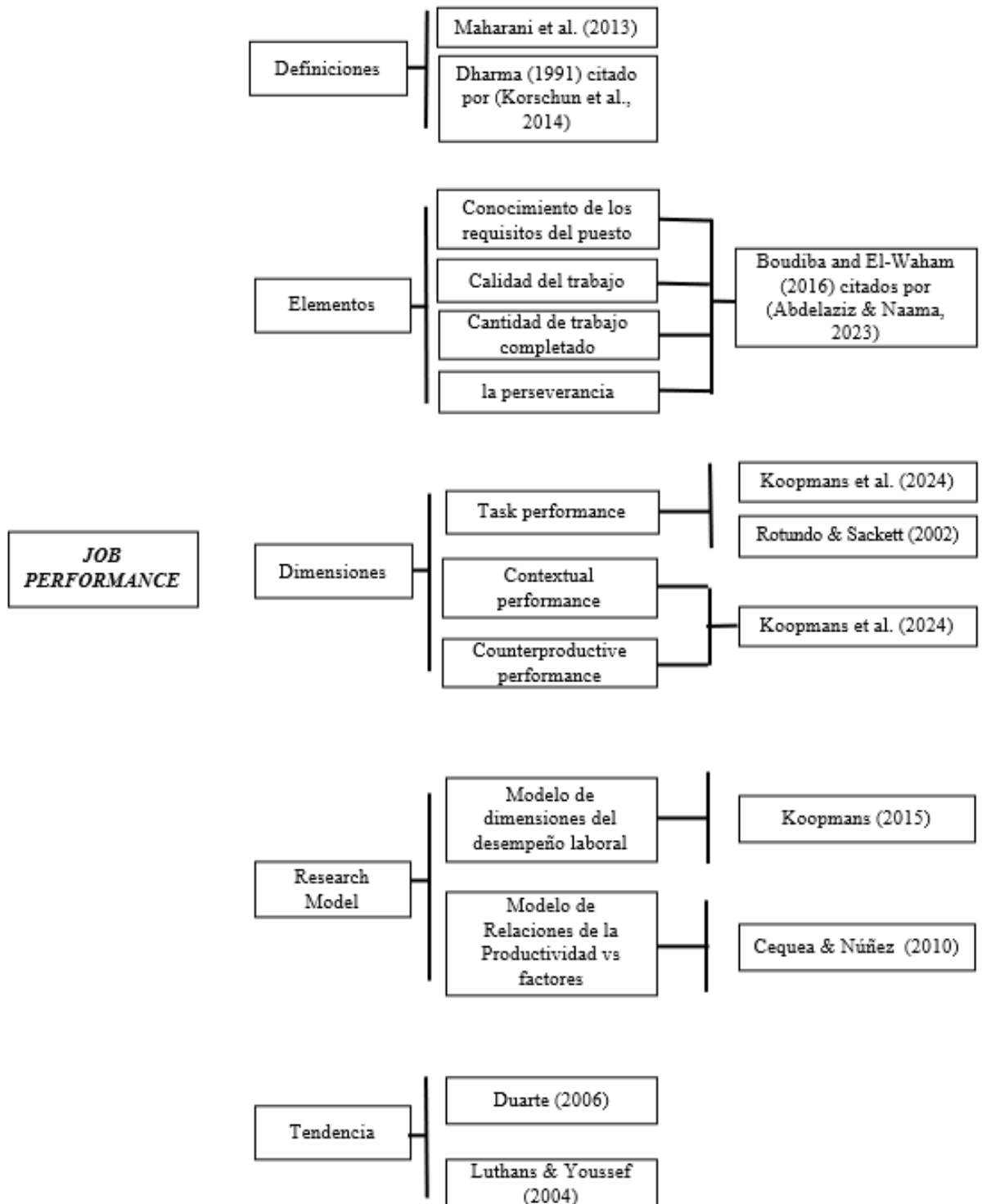
La TD tiene una tendencia positiva de crecimiento, ya que gracias a ella “han evolucionado y también han tenido cambios convirtiéndose en tendencia en la actualidad...han producido avances en la comunicación entre personas, en la generación de empleo, en el impulso de la economía global y de cómo a nivel empresarial ayuda en el proceso de toma de decisiones” (Guarda et al., 2021).

### **2.2.2 Job Performance**

La segunda variable para detallar es el *JP*. Dicha variable es estudiada por diversos autores para comprender la clave del desempeño laboral de los colaboradores, de manera que esta tenga un impacto en el crecimiento empresarial y una buena gestión humana satisfecha (Luthans & Youssef, 2004). El método aplicado, el cual se puede visualizar en la Figura 2.3 es la Vertebración. Dicho método permite sintetizar los diversos aspectos de la segunda variable estudiada, como sus definiciones, sus componentes, los beneficios, ciertos conceptos relacionados y ciertos factores que incrementan y minimizan la productividad laboral.

**Figura 2.3**

*Vertebración de la segunda variable*



Una definición conceptual del *JP*, según Korschun et al. (2014), lo definen como un proceso continuo de mejora de la calidad del producto final por medio de la eficiencia y eficacia de disponer de insumos para lograr la efectividad organizacional.

De acuerdo con Maharani et al. (2013), define que *JP* es la terminación del trabajo o tarea ejecutada por los recursos humanos en términos de calidad y cantidad (p. 3). Asimismo, los componentes básicos del *JP*, según Dharma (1991), se basan en i) la cantidad, que es la cantidad a completar, ii) la cualidad, que se refiere a calidad de los resultados finales, y iii) Periodo de tiempo, que significa el compromiso con el tiempo predeterminado (como se cita en Maharani et al., 2013, p. 3).

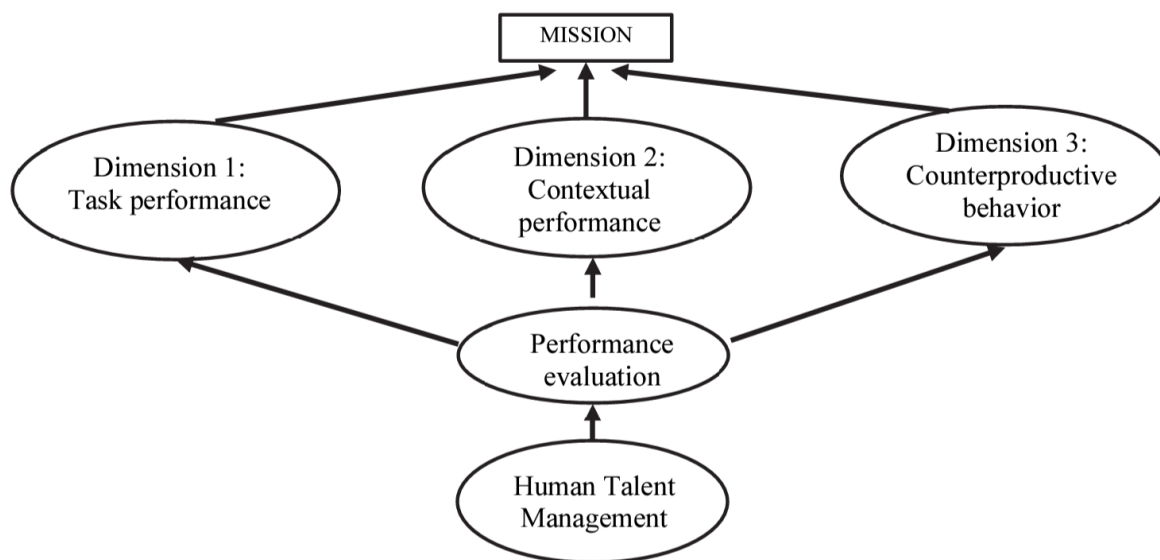
De acuerdo con Boudiba and El-Waham (2016), el *JP* se basa en 4 elementos fundamentales. En primer lugar, es el conocimiento de los requisitos del puesto, en el cual se encuentran los conocimientos generales, habilidades técnicas, profesionales y antecedentes sobre el puesto. En segundo lugar, está la calidad del trabajo, que se caracteriza por el nivel de comprensión que tiene una persona sobre el trabajo que ejecuta y con ello el deseo, las habilidades y la capacidad para desempeñar el trabajo sin cometer errores. En tercer lugar, se encuentra la cantidad de trabajo completado, esto es el número de trabajo que el colaborador completa en las condiciones de trabajo normales. Finalmente, la perseverancia, en el cual se encuentran diversas características como la dedicación y seriedad con respecto al trabajo, la capacidad del colaborador para hacerse cargo de la responsabilidad del trabajo y finalizarlo a tiempo (como se cita en Abdelaziz & Naama, 2023, p. 442).

Según los autores Gruttadauria et al. (2023), hubo diversos instrumentos que han sido utilizados para medir el *JP* de los colaboradores, no obstante, dichos instrumentos presentaron limitaciones en el transcurso del tiempo, ya que no lograron medir aspectos relevantes del desempeño individual o fueron enfocados y desarrollados para poblaciones de colaboradores específicas. Por ello, se desarrolló el Cuestionario *The Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ)*, el cual podrá evaluar el desempeño individual para tener en cuenta el bienestar de los colaboradores. Por ello, Gruttadauria et al. (2023) identifica tres dimensiones fundamentales del desempeño laboral: el *Task performance* o Desempeño de la tarea, *Contextual performance* o el Desempeño contextual y *Counterproductive performance* o el Comportamiento contraproducente (p. 51).

A continuación, se verifica la Figura 2.4, sobre las tres dimensiones:

**Figura 2.4**

*Modelo de dimensiones del desempeño laboral*



*Nota.* De “Measuring Individual Work Performance” por Gruttadauria, 2023, Body@Work, Research Center on Physical Activity, Work and Health, p. 48.

La primera dimensión es *Task performance* o el desempeño de tareas el cual se define como “el conjunto de comportamientos que contribuyen a la producción de bienes o servicios” (Gruttadauria et al., 2013, p. 51). Dicha dimensión representa la capacidad para ejecutar la tarea principal, organizar, planificar, trabajar de manera precisa, mantener conocimientos actualizados y resolver problemas. Asimismo, esta dimensión es reforzada por Rotundo & Sackett (2002), ya que indica que el desempeño laboral engloba comportamientos que promueven la producción de un bien o la prestación de un servicio (p. 67).

Según Gruttadauria et al. (2014), la segunda dimensión es *Contextual performance* o el Desempeño contextual, en el cual se define como el comportamiento contributivo a los OBJs de la organización en su entorno social y psicológico. La diferencia entre la primera dimensión y la segunda es que los comportamientos no son basados en la descripción del rol de la tarea, por el contrario, están basados en fomentar

el desempeño efectivo de la organización, en la cual incluye comportamientos como la cooperación, la iniciativa y la proactividad (Gruttadauria et al., 2023, p. 51).

La tercera dimensión es el *Counterproductive performance* o el Comportamiento contraproducente, según Gruttadauria et al. (2023) lo define como “comportamiento voluntario que daña el bienestar de la organización” (p. 51). En esta dimensión se encuentran aquellos comportamientos con valores negativos que confrontan los OBJs y la eficacia de la organización; en estos comportamientos contraproducentes se encuentran las quejas, el mal uso de la información, las distracciones, acciones inseguras, mala calidad y el presentismo (Gruttadauria et al., 2023, p. 51-52).

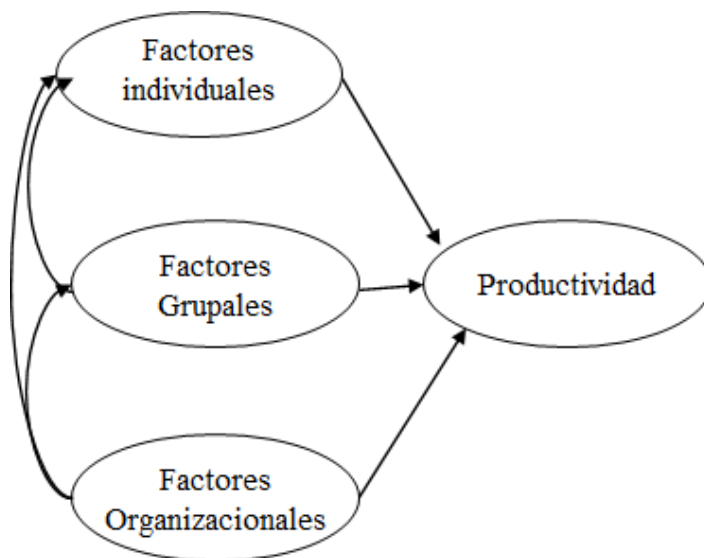
Según Duarte (2006), acentúa la importancia de las personas que laboran y conforman la organización, puesto que son ellas las que pueden mejorar y asegurar un mejor indicador de productividad en los bienes y servicios de las empresas. Además, profundiza dicho factor del talento humano con los demás factores, ya que la productividad se define como el resultado de la interacción entre tecnología, organización y talento humano, combinando recursos de igual manera para alcanzar los OBJs. Depende no solo de la tecnología y los recursos, sino también de las habilidades, motivación y el ambiente laboral (como se cita en Cequea & Rodríguez-Monroy, 2012, p. 122).

Por ello, las organizaciones que tienen el OBJ de incrementar la productividad laboral en su entorno deben comprender la conducta y los OBJs personales de cada colaborador, y con ello, saber gestionarlo. Cabe destacar que el capital humano es la llave para el éxito de las empresas, puesto que les brindará a los propietarios una ventaja competitiva sostenible en el tiempo. Para ello, es necesario que se recurra a la capacitación y entrenamiento de los colaboradores en sus funciones para incrementar la productividad laboral (Luthans & Youssef, 2004, p. 8).

Según Cequea & Núñez (2010), realizaron un estudio para comprobar la HIP planteada, el cual consistía en determinar la relación que existe entre la productividad y los factores individuales, grupales y organizacionales. A continuación, se presenta el diagrama que implica la relación directa (flechas unidireccionales) y la correlación (flechas bidireccionales) entre los factores en mención:

**Figura 2.5**

*Modelo de Relaciones de la Productividad vs. Factores*



*Nota.* De “Factores humanos y su influencia en la productividad.” por Cequea & Núñez, 2010, Revista Venezolana de Gerencia, 16, p. 126 (<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29018414007>)

En primer lugar, en lo que respecta a los factores individuales, se tomaron elementos como el absentismo, la internalización de OBJs, la participación, la motivación y la satisfacción en el trabajo. Todos estos elementos están directamente asociados con los factores psicológicos de la persona. Es decir, cómo responde la persona ante estímulos del entorno y cómo los percibe.

En segundo lugar, en lo que respecta a los factores grupales, se tomaron elementos como la recreación, la cohesión, la moral y el conflicto. Asimismo, todos estos elementos están vinculados con los factores psicosociales al momento de la interacción y socialización con los equipos de trabajo por un mismo OBJ.

En tercer lugar, en lo que respecta a los factores organizacionales, se tomaron elementos como la flexibilidad, el énfasis en el logro, sueldos y salarios, las competencias interpersonales de la dirección, capacitación y desarrollo y la Gestión de la Información y Comunicación. Estos elementos están asociados a los factores estructurales que influyen en el comportamiento de la persona.

En cuarto lugar, en lo que respecta al factor productividad, se tomaron los elementos producción, crecimiento y eficiencia. Estos están relacionados con las decisiones y la gestión de recursos disponibles a cargo de las personas que lo administran. Finalmente, los resultados del estudio determinaron una relación causal entre los cuatro factores, destacando que los elementos satisfacción laboral, participación y motivación recurren directamente en la productividad laboral del colaborador. (Cequea & Núñez, 2010, p. 6).

### **2.3. Definición de términos básicos**

Karthikeyan & Vijayabanu (2021) definen a la transformación como “el uso de tecnologías digitales modernas para cambiar el modelo de negocio y brindar nuevas oportunidades para ingresos y valor añadido y la transición a la economía digital técnicamente, en gestión y marketing”. Complementando con lo anteriormente mencionado, según Schwertner (2017), la TD es un proceso que utiliza la tecnología para desarrollar modelos nuevos de negocio, procedimientos, sistemas y software, con el objetivo de lograr una ventaja competitiva, mayores eficiencias y mayores ingresos.

Abdelaziz & Naama (2023) identifican cuatro dimensiones clave en el proceso de TD. En primer lugar, se destaca la dimensión de la Estrategia de TD, que implica considerar el entorno externo y alinear la visión, misión y OJs con la TD (Wenzel & Wenzel, 2022). Seguidamente, la dimensión de la Cultura de TD resalta la importancia de una cultura organizacional positiva para mejorar diversos aspectos relacionados con la TD, como lo menciona Shehadeh et al. (2023). La tercera dimensión, la Humana, subraya la necesidad de contar con personal capacitado para analizar datos y tomar decisiones informadas, como indica Mahmoud (2018). Por último, la dimensión Procesal y Técnica abarca la implementación de regulaciones para proteger la información digital y evitar violaciones de privacidad, así como la consideración de sistemas de dispositivos especializados, sistemas operativos, almacenamiento y software, como señalan Alahmadi et al. (2022).

Según Maharani et al. (2013), define que *JP* es la terminación del trabajo o tarea ejecutada por los recursos humanos en términos de calidad y cantidad (p. 3). Además, Korschun et al. (2014), definen el *JP* como un proceso continuo de mejora de la calidad

del producto final por medio de la eficiencia y eficacia de disponer de insumos para lograr la efectividad organizacional. De acuerdo con Maharani et al. (2013), define que *JP* es la terminación del trabajo o tarea ejecutada por los recursos humanos en términos de calidad y cantidad (p. 3).

De acuerdo con Gruttadauria et al. (2023) *Task performance* se define como “the set of behaviours that contribute to the production of goods or services” [el conjunto de comportamientos que contribuyen a la producción de bienes o servicios] (p. 51).

Según Gruttadauria et al. (2023), el *Contextual performance* se define como el comportamiento contributivo a los OBJs de la organización en su entorno social y psicológico (p. 51).

Asimismo, según Gruttadauria et al. (2023), define el *Counterproductive performance* como “voluntary behaviour that damages the well-being of the organization” [comportamiento voluntario que daña el bienestar de la organización] (p. 51).

# CAPÍTULO III: HIPÓTESIS - VARIABLES - ASPECTOS DEONTOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN

## 3.1 HIP de la investigación

### 3.1.1 Hipótesis general

La implementación de la TD se relaciona de manera positiva en el *JP* en los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana en 2024.

### 3.1.2 Hipótesis específicas

**Hipótesis Específica 1 (HE1):** La relación entre la cultura de la TD y el *JP* en los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana es positiva.

Esto se puede observar, dado que la productividad o el *JP* no sólo están determinados por la utilización de la tecnología y los recursos por parte de la empresa, sino también por las habilidades y competencias de los empleados, así como por su motivación, esto implica su capacidad para llevar a cabo las tareas asignadas, junto con el entorno laboral dentro de la organización, que incluye factores como el ambiente laboral, la calidad de vida, la cultura empresarial y el liderazgo, entre otros (como se cita en Cequea & Rodríguez-Monroy, 2012, p. 122).

Además, una cultura empresarial positiva juega un papel crucial en el avance de la TD, la creación de empleo, el intercambio de recursos y habilidades, el fomento del aprendizaje constante y la adaptación al cambio, tal como señala Shehadeh et al. (2023). Según Abhari et al. (2021) menciona que cuanto más aumenta el conocimiento de las estrategias de la TD, mejora el desempeño laboral de los colaboradores, ya que “tener una cultura congruente permite a las organizaciones implementar iniciativas de DT de manera eficiente y efectiva. Una cultura más inclusiva establece un estándar de participación de los empleados en el DT donde los empleados sienten que pueden expresar sus opiniones, tomar decisiones y tomar decisiones en el momento” (p. 5803).

De acuerdo con lo especificado por Abugabel (2023), los recursos humanos son un componente crucial en los planes de TD de las empresas, ya que “help organizations achieve long-term competitive advantage” [ayuda a que las organizaciones logren una ventaja competitiva a largo plazo] (p.441). Esto se debe principalmente a que, como menciona Abugabel (2023), una cultura organizacional fuerte, positiva, y relacionada a la TD, juega un rol importante en la productividad y desempeño de todas las partes de las compañías.

Según Abhari et al. (2021) “tener una cultura congruente permite a las organizaciones implementar iniciativas de DT de manera eficiente y efectiva. Una cultura más inclusiva establece un estándar de participación de los empleados en el DT donde los empleados sienten que pueden expresar sus opiniones, tomar decisiones y tomar decisiones en el momento” (p. 5803).

De acuerdo con Winasis et al. (2020), se realizó una encuesta a 41 colaboradores de un banco privado que ha estado implementando un programa de TD en 2019, en el cual se evidenció que el desempeño laboral de los empleados incrementó. Además, el estudio indicó que es importante el nivel de compromiso que se desarrolla en los colaboradores durante la TD: “Los empleados comprometidos podrán crear una cultura en la que la innovación ocurre naturalmente durante el proceso de cambio y la cultura luego puede unir a todos los empleados dentro del mismo OBJ” (Winasis et al., 2020, p. 536).

Según He et al. (2023), en un estudio realizado a 474 colaboradores de empresas pequeñas y medianas empresas del rubro servicios durante la pandemia del Covid-19, se llegó a la conclusión que al fomentar activamente una cultura de TD lograban mejorar el desempeño laboral, la innovación y el crecimiento de los colaboradores. Asimismo, la inversión de la TD concede a las empresas una visión transformadora, gobernanza y cultura digital, lo que le permite ayudar a los colaboradores a aumentar sus capacidades para enfrentar y responder rápidamente ante las crisis (He et al., 2023).

**Hipótesis Específica 2 (HE2):** La estrategia de la TD tiene un impacto positivo en el *JP* de los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana.

La estrategia de la TD involucra una planificación en donde se considere el entorno externo, alineando la visión, misión y OJBs con el proceso de TD para incrementar el *JP* Wenzel & Wenzel (2022). Por otro lado, construir un plan estratégico a largo plazo es considerado como uno de los aspectos iniciales y más importantes para el éxito de cualquier organización, ya que el nivel de productividad aumenta porque hay un rumbo claro (Abugabel, 2023). Según Teng, Wu & Yang (2022) señalan que “Digital transformation is positively correlated with performance, and it is the mediator of the impact of digital transformation strategies on performance” [La TD se correlaciona positivamente con desempeño, y es el mediador del impacto de las estrategias de TD en el desempeño] (p.1).

Fairoos et al. (2020), quienes indican que cuando se maneja de manera adecuada las tecnologías digitales a través de una correcta implementación de TD, estas tendrán un impacto significativo en la disminución del error humano, incrementará la productividad laboral y la rentabilidad será más eficiente y eficaz para la empresa. No obstante, la implementación de las tecnologías digitales se ha transformado en un asunto de gestión estratégica para las organizaciones, puesto que cuando hay una implementación, se debe tener en cuenta el cambio de la estructura organizacional, innovar el modelo de negocio y no tener miedo a los riesgos (Fairoos et al., 2020, p. 1126). Según Abhari et al. (2021) menciona que cuanto más aumenta el conocimiento de las estrategias de la TD, mejora el *JP* de los colaboradores.

**Hipótesis Específica 3 (HE3):** La dimensión humana de la TD tiene un impacto positivo en el *JP* en los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana

De acuerdo con Hassan et al. (2022), un estudio de empleados de hoteles de tres, cuatro y cinco estrellas en las ciudades de Hurgada, Elgouna y Safaga en el 2022, llegó a la conclusión que la TD ayuda a mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores en un 76.5%. Además, el estudio sostuvo que es necesario promover la formación de los empleados, incrementar la conciencia de los empleados sobre el rol de las herramientas tecnológicas y contratar colaboradores calificados y bien capacitados para alcanzar la eficacia y eficiencia del desempeño de los empleados en el trabajo (Hassan et al., 2022, p. 159).

Abdelaziz & Naama (2023), mencionan que los “recursos humanos son un componente importante de la TD ya que ayudan a las organizaciones a lograr una ventaja competitiva a largo plazo”. Abdelaziz & Naama (2023) incluso indican que la ejecución de la TD en las empresas mejora el JP, transforma los procesos de negocios y genera un clima organizacional positivo.

Según Verhoef et al. (2021), indica que la TD impacta en la productividad de los funcionarios de manera más eficiente y productiva en la fuerza de trabajo, ya que esta involucra la atracción de colaboradores con habilidades digitales y analíticas. Complementando lo anterior, de acuerdo con Gilch and Sieweke (2021), se llevó a cabo entrevistas a 27 profesionales del área de reclutamiento y marca empleadora en Alemania, en el cual se comprobó que el JP de los equipos de trabajo incrementa cuando el Área de gestión de talento humano acepta la TD en la organización como parte de una estrategia organizacional.

Asimismo, según Deng et al. (2023), se realizó una encuesta a 213 empleados de una empresa de alta tecnología en China, para comprobar los hallazgos que la transformación afecta de manera positiva en el rendimiento laboral de los colaboradores. Además, los resultados demuestran que “la percepción del significado de la TD afecta positivamente el bienestar en el lugar de trabajo a través de la intención de apoyo a la TD y el compromiso laboral” (Deng et al., 2023, p. 536).

**Tabla 3.1***Matriz de Consistencia*

<b>PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN</b>
PG: ¿Cómo la TD se relaciona con el <i>JP</i> en los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana en el 2024?	OG: Analizar la relación entre la TD y el <i>JP</i> en los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana en el 2024	HG: La implementación de la TD se relaciona de manera positiva en el <i>JP</i> en los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana en 2024
PE1: ¿Qué relación existe entre la cultura de la TD y el <i>JP</i> en los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana?	OE1: Analizar la relación entre la cultura de la TD y el <i>JP</i> en los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana	HE1: La relación entre la cultura de la TD y el <i>JP</i> en los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana es positiva
PE2: ¿Cuál es la relación entre la estrategia de la TD y el <i>JP</i> en los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana?	OE2: Analizar la relación entre la estrategia de la TD y el <i>JP</i> en los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana	HE2: La estrategia de la TD tiene un impacto positivo en el <i>JP</i> de los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana
PE3: ¿Cuál es la relación entre la dimensión humana de la TD y el <i>JP</i> en los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana?	OE3: Analizar la relación entre la dimensión humana de la TD y el <i>JP</i> en los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana	HE3: La dimensión humana de la TD tiene un impacto positivo en el <i>JP</i> en los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana

### 3.2 Variables y Operacionalización de variable

Karthikeyan & Vijayabanu (2021) caracterizan la TD como la aplicación de tecnologías digitales contemporáneas para modificar el modelo de negocio y generar nuevas oportunidades de ingresos y valor añadido, así como para realizar la transición hacia la economía digital en términos técnicos, de gestión y de marketing. Además, la TD viene evolucionando y gracias a él, el mundo empresarial ha ido desarrollándose desde hace algunos años debido a que “hemos trasladado parte de nuestra manera de trabajar y comunicarnos de lo analógico a lo digital” (González del Hierro, 2020).

Complementando con lo anteriormente mencionado, según Schwertner (2017), la TD es un proceso en donde se aplican los avances tecnológicos para construir y desarrollar enfoques nuevos de negocio, procesos, sistemas y software que tengan como resultado una ventaja competitiva, mayores eficiencias e ingresos más rentables. También, es relevante destacar que, de acuerdo con Abdelaziz & Naama (2023), hay cuatro dimensiones de la TD las cuales son: Estrategia, Cultura, Humana y Procesal y Técnica.

Según Korschun et al. (2014), el JP lo define como un proceso continuo de mejora de la calidad del producto final por medio de la eficiencia y eficacia de disponer de insumos para lograr la efectividad organizacional. Asimismo, de acuerdo a Maharani et al. (2013), define que *JP* es la terminación del trabajo o tarea ejecutada por los recursos humanos en términos de calidad y cantidad (p. 3).

De acuerdo con Boudiba and El-Waham (2016), el *JP* se basa en 4 elementos fundamentales: i) el conocimiento de los requisitos del puesto, ii) la calidad del trabajo, iii) la cantidad de trabajo completado y iv) la perseverancia (como se cita en Abdelaziz & Naama, 2023, p. 442).

Según Gruttadauria et al. (2023) identifica tres dimensiones fundamentales del desempeño laboral: el *Task performance* o Desempeño de la tarea, *Contextual performance* o el Desempeño contextual y *Counterproductive performance* o el Comportamiento contraproducente (p. 51).

### 3.2.2 Operacionalización de variables

**Tabla 3.2**

*Matriz de Operacionalización*

VARIABLES	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
Transformación digital	Independiente	Karthikeyan & Vijayabanu (2021) caracterizan la transformación digital como la aplicación de tecnologías digitales contemporáneas para modificar el modelo de negocio y generar nuevas oportunidades de ingresos y valor añadido, así como para realizar la transición hacia la economía digital en términos técnicos, de gestión y de marketing.	Estrategia	1) Nivel de reevaluación periódica de estrategia de Transformación digital 2) Grado de relacionamiento entre la transformación digital y la misión, visión y objetivos 3) Grado de adopción de políticas que contribuyen a la implementación del plan estratégico para la Transformación Digital	Encuesta
			Cultura	1) Nivel de alcance de colaboradores que participan en el proceso de Transformación Digital 2) Nivel de distribución de tareas a los colaboradores de manera electrónica 3) Grado de difusión de la cultura de desarrollo y modernización a nivel organizacional	
			Humana	1) Grado de planificación de recursos humanos que vaya en concordancia con el proceso de Transformación Digital 2) Nivel de implementación de capacitaciones para incentivar el proceso de Transformación Digital 3) Grado de apoyo de expertos en tecnología para el entrenamiento de los colaboradores	
Job performance	Dependiente	Según Korschun et al. (2014), lo definen como un proceso continuo de mejora de la calidad del producto final por medio de la eficiencia y eficacia de disponer de insumos para lograr la efectividad organizacional.	Desempeño de tareas	1) Grado de finalización de tareas por colaborador 2) Nivel de conocimiento del trabajo 3) Grado de resolución de problemas	Encuesta
			Desempeño contextual	1) Nivel de compromiso con las normas y procedimientos de la empresa 2) Nivel de sentimiento de pertenencia 3) Índice de absentismo	
			Comportamiento contraproducente	1) Número de conflictos laborales 2) Número de quejas o reclamos 3) Número de tareas incorrectas o errores	

### **3.3 Aspectos Deontológicos de la investigación**

La actual investigación tiene la finalidad de presentar información verídica y ética de la investigación en empresas de la industria de tecnología, y el impacto de la TD sobre su influencia en la mejora de la productividad laboral a través de la gestión comercial durante la nueva normalidad. Asimismo, el caso de investigación será de gran relevancia para todas las empresas que pertenecen al sector público y privado, puesto que las organizaciones están sujetas a adoptar nuevas herramientas tecnológicas que mejoren la productividad laboral en la nueva era digital.

Cabe destacar que los participantes involucrados en las entrevistas realizadas por la presente investigación tendrán que, primeramente, firmar el documento de Protocolo de Consentimiento Informado. Este primer paso se lleva a cabo para brindarles a los entrevistados la información detallada y veraz que están sujetos a la investigación. En ella se estipula las condiciones y acuerdos consentidas por ambas partes, para evidenciar la información inédita reunida en las entrevistas.

Por último, es relevante precisar que la colaboración de todos los participantes en la investigación se llevará a cabo de forma voluntaria, de manera que puedan tener la oportunidad de retirarse cuando lo crean conveniente, sin causarles algún inconveniente ni perjuicio. Por lo tanto, se recalca que se llevará a cabo el siguiente trabajo de investigación con indicaciones y lineamientos de manera clara, correcta y ética para los participantes de la empresa durante la empresa.

Los cinco principales aspectos éticos y deontológicos en el cual se basa la siguiente investigación son detallados a continuación:

1. Respeto a la persona

El primer principio se basa en respetar la voluntad del individuo para participar en la investigación, ya que posee un papel importante como el eje principal de estudio. Es necesario poner en conocimiento a los entrevistados a través del Protocolo de Consentimiento Informado que ellos lo están realizando de forma voluntaria. Por ello, se deberá firmar por ambas partes dicho documento para que se registre el consentimiento de participación voluntaria y la oportunidad de poder retirarse cuando

crean conveniente sin perjuicio alguno. Asimismo, el documento de consentimiento informado estipula que el participante tiene el derecho de poder proporcionar datos e información que él crea conveniente. De igual manera, se plasma la finalidad de la investigación y los lineamientos que el individuo debe seguir, con el propósito que se encuentre completamente informado y preparado durante el periodo de investigación. Finalmente, los individuos tienen el derecho de acceder a la información recopilada por ellos, a excepción que desde un principio se les haya establecido que no es factible.

## 2. La beneficencia y no maleficencia

Este aspecto tiene la principal finalidad de velar por el bienestar de las personas que están involucradas en la investigación, el cual procura reducir todo posible daño que podría suscitarse como efecto en el estudio. Por ello, se busca proteger los derechos e integridad de cada persona, de manera que se maximicen los beneficios y se minimicen las consecuencias perjudiciales y nocivas para los individuos.

## 3. Justicia

Dicho principio se basa en el conocimiento que tienen los individuos que participan en la investigación con respecto al rol que ejercen. Cabe destacar que este aspecto procura prevenir todo tipo de injusticia o abuso, de manera que se determinen íntegramente los roles y funciones de los individuos en el proceso de investigación.

## 4. La integridad científica

En este aspecto, es fundamental el compromiso y la integridad de los investigadores con respecto al adecuado uso de la información obtenida durante la investigación. Asimismo, persigue el cumplimiento de las labores y actividades de manera transparente y profesional de parte de los participantes en la presente investigación.

## 5. Responsabilidad

En el último principio, se decreta que la responsabilidad de los efectos y resultados de la investigación recaen en el investigador. Es decir, el investigador o el equipo de investigadores que están a cargo de las decisiones de la investigación son los que asumen la completa responsabilidad de las consecuencias que se derivan de este.

## CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

### 4.1 Diseño Metodológico

**Enfoque.** La presente investigación, la cual se realizó en la organización localizada en Lima Metropolitana, tiene un enfoque cuantitativo. Según Palella & Martens (2012), dicho enfoque cuantitativo busca: “la asociación o relación de asociación o correlación entre las variables, la generalización y objetivación de los productos OBJs del manejo de una muestra con el fin de inferir resultados aplicados a toda la población de la cual procede esa muestra (como se citó en Cejas et al, 2023 p. 25). Por ello, se recopiló información para analizar datos sobre variables cuantitativas como parte fundamental de la investigación. Para ello, se planteó el problema, se delimitó el estudio, se construyó el marco teórico, se determinaron las HIP, se construyó un modelo y se sometió a pruebas para comparar si estas son congruentes con las HIP.

**Tipo de investigación.** La presente investigación será de tipo Aplicada, ya que se entiende “como un proceso investigativo científico, serio y riguroso, y como una forma necesaria y óptima para conocer las realidades desde la evidencia misma” (Vargas, 2009, p. 156). Asimismo, se procederá a aplicar y corroborar diversas teorías en el ámbito de investigación escogido puesto que genera conocimientos en el ámbito determinado de estudio, el cual es la industria tecnológica.

**Alcance de la investigación.** La investigación es de alcance correlacional, ya que según Hernandez et al. (2014) “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (como se citó en Gómez, 2020, p. 479). En la investigación, estas variables específicas son la TD y el JP en empresas de la industria de la tecnología.

**Diseño de investigación.** El diseño del trabajo de la investigación es no experimental de tipo transeccional, ya que las variables no son manipuladas ni alteradas durante un periodo de tiempo determinado. Según Hernández et al. (s.f) “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 5). Es decir, que las variables serán descritas en un solo momento dado.

## 4.2 Diseño Muestral

En el marco de esta investigación, la muestra de estudio está formada por todos los empleados del sector tecnológico en Lima Metropolitana. Esto incluye a empleados de empresas de tecnología, startups, consultoras tecnológicas, y cualquier entidad que opere dentro del sector tecnológico en dicha localidad.

Basándonos en múltiples fuentes, se calculó la cantidad de colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana. Estas fuentes son, el Informe ENAHO (Encuesta Nacional de Hogares) del año 2022, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo con el Boletín Estadístico del Mercado Laboral, Cámara de Comercio de Lima (CCL) con el Estudio Sectorial de Tecnología y la Asociación de Empresas de Tecnologías de Información y Comunicaciones del Perú (APTA). Para calcular la población, tomamos datos estimados de dichas fuentes, las cuales son, en primer lugar, Informe ENAHO con 60,000 personas aproximadamente. Luego, el Informe Estadístico de Empleo 2023, en donde se indica que el Sector de Tecnología muestra alrededor de 70,000 empleados en Lima Metropolitana. Finalmente, la Cámara de Comercio de Lima, en donde el Estudio del Sector Tecnológico 2023 señala que hay 65,000 personas. Si promediamos todas estas cifras, se puede estimar que aproximadamente 65,000 personas trabajan en el sector tecnológico en Lima Metropolitana.

La dimensión de la muestra es de 100 personas, debido a que se utilizó el método de Modelización de ecuaciones estructurales *partial least squares*, mayormente llamado PLS-SEM. “Según esta población, una muestra de 100 observaciones es adecuada para PLS-SEM ya que garantiza estimaciones confiables y sólidas” (Hair et al., 2017).

## 4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el estudio actual, se recopilará información utilizando la técnica de encuesta, con un cuestionario como instrumento.

Las características incluyentes y excluyentes de la unidad de análisis son empleados pertenecientes a microempresas, pequeñas, medianas y grandes empresas pertenecientes al sector tecnológico de Lima Metropolitana, mayores de 18 años. Además, es importante resaltar que la encuesta cuenta con 40 preguntas que llevarán a obtener información muy valiosa e importante para la presente investigación. La encuesta se encuentra en el Anexo X.

Para recopilar los datos, le enviamos la encuesta a 100 colaboradores del sector tecnológico por distintos medios como correo, Whatsapp y LinkedIn. Una vez recopilada toda la información, se empleó el método de Modelización de Ecuaciones Estructurales por Mínimos Cuadrados Parciales, conocido como PLS-SEM. Este enfoque se basa en la varianza para estimar modelos de ecuaciones estructurales, y su objetivo principal es maximizar la varianza explicada de las variables latentes endógenas, según Hair et al. (2019). Incluso Noreña (2023) comenta que Este enfoque nos permite estimar modelos complejos que incluyen numerosos constructos e indicadores, sin imponer supuestos sobre la distribución de los datos. Según Wold et al. (1982), el método es causal-predictivo y se centra en la predicción al estimar modelos estadísticos, cuya estructura está diseñada para proporcionar estimaciones causales.

#### **4.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

A continuación, se muestran los siguientes pasos a través de técnicas estadísticas para lograr un eficiente procesamiento de información:

- En primer lugar, las respuestas de las encuestas se descargarán en un archivo de Excel, que luego se filtrará y organizará según la unidad de análisis del estudio.
- En segundo lugar, se llevará a cabo una revisión para identificar errores o fallos, con el propósito de seleccionarlos y eliminarlos.
- En tercer lugar, se ingresarán las encuestas desde la base de Excel al software correspondiente para realizar el análisis pertinente.
- En cuarto lugar, se procesará la información en el programa PLS-SEM para obtener los resultados del análisis estadístico.
- Finalmente, se registrarán los resultados para ser evaluados y comparados con las hipótesis planteadas en la investigación.

## CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### 5.1 Resultados

#### 5.1.1 Análisis de resultados

Para el análisis de los resultados del presente trabajo de investigación, se realizó, en primer lugar, una exploración de los resultados descriptivos por edades, género y zonas de residencia dentro de Lima Metropolitana, las cuales serán especificadas a continuación.

**Tabla 5.1**

*Distribución por edades*

<b>Rango de Edad</b>	<b>Cantidad</b>
Entre 18 y 25 años	27
Entre 26 y 35 años	25
Entre 36 y 45 años	17
Entre 46 y 55 años	21
Más de 55 años	10
<b>Total</b>	<b>100</b>

**Tabla 5.2**

*Distribución por género*

<b>Género</b>	<b>Cantidad</b>
Masculino	52
Femenino	48
<b>Total</b>	<b>100</b>

**Tabla 5.3***Distribución por zona*

<b>Rango de Edad</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Zona 1</b>	1
<b>Zona 2</b>	1
<b>Zona 3</b>	2
<b>Zona 4</b>	3
<b>Zona 5</b>	3
<b>Zona 6</b>	9
<b>Zona 7</b>	64
<b>Zona 8</b>	7
<b>Zona 9</b>	9
<b>Zona 10</b>	1
<b>Total</b>	100

A continuación, se evidencian los valores estadísticos de las variables TD y JP, que proporcionan una visión detallada sobre la distribución y variabilidad de los datos. La tabla incluye la media, mediana y desviación estándar de cada variable, lo que facilita el análisis de sus patrones y tendencias.

**Tabla 5.4***Medidas de tendencia central*

<b>Variable</b>	<b>Media</b>	<b>Mediana</b>	<b>Desviación Estándar</b>
<b>Transformación Digital (TD)</b>	1.75	2.00	0.555
<b>Job Performance (JP)</b>	2.45	3.00	0.669

En resumen, JP presenta una distribución más centrada hacia los valores más altos, mientras que TD tiene una dispersión más focalizada alrededor del valor medio. Esto indica que los individuos muestran una mayor consistencia en su desempeño laboral que en la adopción o implementación de la TD.

**Tabla 5.5***Prueba de Kolmogorov-Smirnov (Normalidad)*

<b>Variable</b>	<b>Estadístico KS</b>	<b>Valor p</b>
<b>Transformación Digital (TD)</b>	0.055	0.895
<b>Job Performance (JP)</b>	0.159	0.011

La prueba de Kolmogorov-Smirnov, según Massey (1951), sirve para evaluar la normalidad de las variables, en este caso, la TD y el JP. La prueba indica que la variable TD (TD) sigue una distribución normal, ya que su valor p es mayor a 0.05, lo cual señala que no se rechaza la HIP nula de normalidad. Por otro lado, la variable JP (JP) no sigue una distribución normal, dado que su valor p es menor a 0.05, lo que lleva a rechazar la HIP nula. Según Massey (1951), esta prueba es un método confiable para evaluar la normalidad de los datos, lo que permite seleccionar técnicas estadísticas adecuadas para cada caso.

**Tabla 5.6***Prueba de Esfericidad de Bartlett*

<b>Variable</b>	<b>Estadístico</b>	<b>Valor p</b>
V1TD vs V2D1JP	1.19	0.27

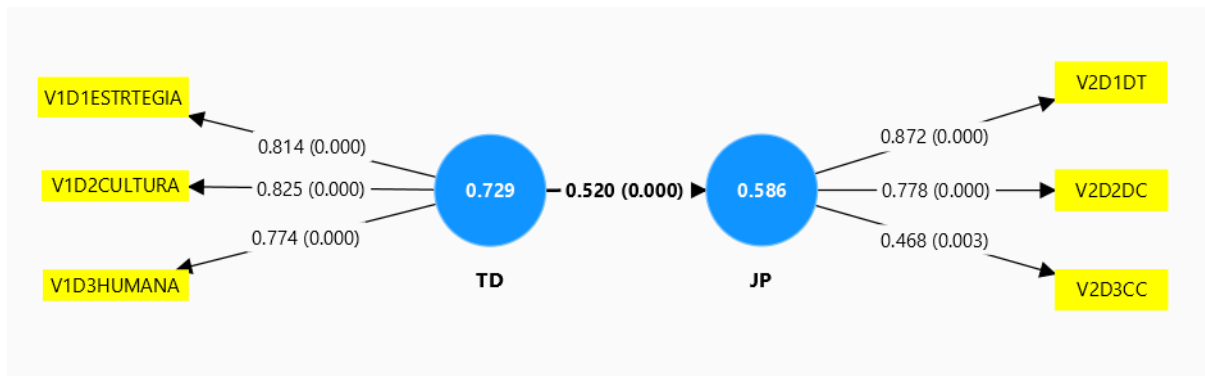
Según Ferguson (1981), la prueba de Esfericidad de Bartlett se utiliza para validar si las variables están correlacionadas, lo que se considera un primer paso previo para el análisis factorial. El valor p refleja la probabilidad de que ambas variables sean compatibles. Si el valor p es inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula, lo que sugiere que no existe correlación entre las variables en el análisis factorial. En cambio, si el valor p es superior a 0.05, no se rechaza la hipótesis nula, ya que ambas variables tienen varianzas iguales (Ferguson, 1981).

En la tabla 5.6, se valida que el valor p es mayor que 0.05 lo que indica que ambas que ambas variables tienen correlación significativa, es decir, que no hay diferencias significativas en las varianzas entre las dos variables.

Añadiendo a lo previamente mencionado anteriormente, se realiza un modelamiento de HIP, abarcando en primer lugar la HIP general seguida de las tres HIP específicas y sus respectivas relaciones con sus dimensiones.

**Figura 5.1**

*Modelo sobre la relación de variables*



**Tabla 5.7**

*Ajuste del Modelo*

	Modelo Saturado	Modelo Estimado
<b>SRMR</b>	0.112	0.112
<b>d_ULS</b>	0.262	0.262
<b>d_G</b>	0.098	0.098
<b>Chi-Cuadrado</b>	60.304	60.304
<b>NFI</b>	0.545	0.545

Según Hu y Bentler (1999), el SRMR (Root Mean Square Residual Estándar) el indicador de medición de la discrepancia entre las correlaciones entre variables, cuyo valor menor a 0.08 demostraría un buen ajuste en el modelo. No obstante, en la tabla 5.1 se obtuvo un valor superior de 0.112, lo que indicaría la discrepancia entre las correlaciones en el ajuste del modelo estimado. Es decir que está por encima de los niveles esperados, esto conlleva a la conclusión que el modelo podría mejorarse para que las correlaciones sean más consistentes con las observadas.

En segundo lugar, según Ringle et al. (2022), d\_G (Geodesic Discrepancy) es una medida que para validar el ajuste del modelo y minimizar las discrepancias se deben obtener

valores más bajos. En la tabla 5.1, se obtuvo un valor de 0.262 lo que señalaría que las discrepancias no son extremadamente altas, lo cual es positivo.

En tercer lugar, la medida  $d_G$  (Geodesic Discrepancy) evalúa la discrepancia de la covarianza en PLS-SEM asentado en el enfoque geodésico, obteniendo los mejores valores más bajos (Ringle et al., 2022). En la tabla 5.1, se observa que el valor obtenido es 0.098, lo que indica que la discrepancia es relativamente baja y adecuada para el ajuste del modelo.

En cuarto lugar, según Hair et al. (2019), el indicador Chi-cuadrado evalúa el ajuste global del modelo para contrastar la discrepancia de los datos. En la tabla 5.1 se obtuvo un valor de 60.304, el cual registra un dato más indicativo que decisivo en PLS-SEM.

Finalmente, según Bentler y Bonett (1980), el indicador NFI (Normed Fit Index) indica que, para obtener un buen ajuste del modelo, el valor debería ser superior a 0.90. En la tabla 5.1 muestra un valor de 0.545 lo que indicaría que si bien el modelo está ligeramente ajustado al modelo nulo, igualmente se necesita realizar ajustes para obtener un mejor ajuste.

**Tabla 5.8**  
*HTMT (Validez discriminante)*

	<b>JP</b>	<b>TD</b>
<b>JP</b>		
<b>TD</b>	0.690	

Según Henseler et al. (2015), el índice HTMT (validez discriminante) debe tener un valor inferior a 0.85 para que ambas variables cumplan el criterio de ser distintas. En la tabla de 5.2 se evidencia que las variables JP y TD tienen una validez discriminante de 0.690, lo que muestra que dichas variables latentes son moderadas y distintas entre sí.

**Tabla 5.9**  
*Criterio Fornell-Larcker (Validez discriminante)*

	<b>JP</b>	<b>TD</b>
<b>JP</b>	0.727	
<b>TD</b>	0.520	0.804

La Tabla 5.3 evidencia el criterio Fornell-Lacker para evaluar la validez discriminante. Fornell & Larcker (1981) señalan que el valor arrojado de la varianza extraída (AVE) para una variable debe ser superior al de las correlaciones cuadradas entre esa variable y cualquier otra en el modelo. Dado que los valores en la diagonal (0.727 y 0.804) superan al fuera de la diagonal (0.520), el modelo cumple con el criterio de Fornell-Larcker, indicando validez discriminante entre JP y TD, ya que se diferencian lo suficiente entre sí en el modelo. Esto es esencial para asegurar que cada constructo mida características distintas y no repetitivas.

**Tabla 5.10**

*Fiabilidad y Validez*

	<b>Alpha de Cronbach</b>	<b>Fiabilidad Compuesta (Rho_A)</b>	<b>Fiabilidad Compuesta (Rho_C)</b>	<b>Varianza Media Extraída</b>
<b>JP</b>	0.586	0.710	0.760	0.528
<b>TD</b>	0.729	0.739	0.846	0.647

En primer lugar, el índice del Alpha de Cronbach establece la fiabilidad interna de los constructos. En el caso de JP, el Alfa de Cronbach es 0.586, lo que está por debajo del umbral recomendado de 0.70 según Hair et al. (2017). Esto sugiere una baja consistencia interna del constructo, lo que podría indicar problemas en la medición de las dimensiones de JP. En cuanto a TD, el Alfa de Cronbach es 0.729, lo que se encuentra en el límite aceptable, aunque con un espacio de mejora.

Por otro lado, tomando en consideración la Fiabilidad Compuesta, según Henseler et al. (2015), la fiabilidad compuesta debe ser superior a 0.70 para considerarse aceptable. Para la variable JP, los valores son 0.710 (Rho\_A) y 0.760 (Rho\_C), lo que indica una fiabilidad aceptable, aunque al límite. Para la variable TD, los valores son 0.739 (Rho\_A) y 0.846 (Rho\_C), lo que sugiere una fiabilidad adecuada.

En último lugar, se encuentra la Varianza Media Extraída (AVE), con la cual se busca determinar si las dimensiones de cada variable realmente reflejan el mismo concepto subyacente. Se considera ideal un valor de AVE superior a 0.5, según Fornell y Larcker (1981). En el caso de las variables estudiadas, para JP el valor es de 0.528 lo cual está levemente por encima de lo deseado y por ende indica que más de la mitad de la varianza de las dimensiones

es explicada por la variable, lo cual es considerado aceptable. Para TD, el valor es 0.647, lo que muestra que tiene una buena relación con las dimensiones que mide.

**Tabla 5.11**

*Estadística de Colinealidad*

	<b>VIF</b>
<b>V1D1ESTRATEGIA</b>	1.485
<b>V1D2CULTURA</b>	1.396
<b>V1D3HUMANA</b>	1.442
<b>V2D1DT</b>	1.212
<b>V2D2DC</b>	1.344
<b>V2D3CC</b>	1.151

La Tabla 5.5 presenta los valores del Factor de Inflación de la Varianza (VIF), el cual se utiliza para medir la colinealidad en un modelo PLS-SEM, que ocurre cuando dos o más predictores están muy correlacionados, afectando los resultados de las regresiones. Un problema importante de colinealidad se considera cuando el valor del VIF supera 5, o en situaciones extremas, 10 (Hair et al., 2017).

En el presente caso, todos los valores detallados en la Tabla 5.5 son inferiores a 5, lo cual evidencia que no hay un problema serio de colinealidad entre los predictores en este modelo, lo cual es ideal para asegurar que los coeficientes estimados sean confiables.

**Tabla 5.12**

*Coefficiente de Trayectoria*

<b>Relación</b>	<b>Coefficiente de Trayectoria</b>	<b>Valor-t</b>	<b>Valor-p</b>	<b>Significancia</b>
<b>TD → JP</b>	0.520	7.457	0.000	Significativa

En cuanto a los coeficientes de trayectoria (valor-t y valor-p) obtenidos en esta investigación, se puede interpretar que las variables TD (TD) y JP (JP) son estadísticamente significativas. Esto sugiere que un incremento en la variable TD genera un aumento directo en la variable JP, con una relación de magnitud moderada a fuerte según los criterios establecidos por Cohen (1988). La significancia estadística de esta relación queda respaldada por un valor-t superior a 1.96 y un valor-p menor a 0.05. Así como lo señalan Hair et al. (2017), un

coeficiente positivo de este tipo respalda la existencia de un impacto relevante entre los constructos dentro de un modelo estructural basado en PLS-SEM.

**Tabla 5.13**

*R-cuadrado y R-cuadrado Ajustado*

	Valor
<b>R-cuadrado</b>	0.270
<b>R-cuadrado Ajustado</b>	0.263

Finalmente, se procedió con el análisis del R-cuadrado y R-cuadrado ajustado, en el cual según el autor Gujarati y Porter (2017), dichas métricas son utilizadas para validar la aceptabilidad del modelo. El modelo se considera aceptable y adecuado cuando el valor de R-cuadrado ajustado es razonablemente alto con un valor  $p < 0.05$ . En la tabla 5.7, se evidencia que el valor de R-cuadrado es de 0.270 y el R-cuadrado ajustado de 0.263, lo que muestra que el modelo es aceptable y adecuado al encontrarse entre un rango de 0.25 y 0.50 (Hair et al., 2010).

Para las HE1, HE2 y HE3, se usó un análisis de correlación apropiado para estas relaciones, que fue el análisis de Correlación de Pearson, dado que las relaciones entre las dimensiones de TD: Cultura, Estrategia y Humana, con la variable de JP, según el modelo utilizado en esta investigación, son relaciones de naturaleza indirecta. En este sentido, se analizaron los coeficientes de correlación y de significancia en la Tabla 5.14 con el objetivo de evaluar las HIP específicas.

**Tabla 5.14**

*Análisis de Correlación de Pearson*

Hipótesis	Índice de Correlación	Valor de Significancia (p-valor)	Significancia
<b>HE1</b>	0.3659	0.000181	Significativa
<b>HE2</b>	0.4288	0.00000856	Significativa
<b>HE3</b>	0.3538	0.000306	Significativa

Concluyendo, los resultados indican lo siguiente:

**HG:** Los resultados obtenidos para la primera HIP validan una relación positiva y moderada entre TD (TD) y JP (JP), con un coeficiente estructural de 0.520. Este coeficiente positivo sugiere que un incremento en la variable TD tiene un impacto directo y significativo en JP. La HIP se confirma al evidenciarse esta relación, con un valor p de 0.000 que asegura la significancia estadística del modelo. Este hallazgo resalta la relevancia de las estrategias de TD como un factor crucial para mejorar el desempeño laboral en el sector tecnológico.

**HE1:** Los resultados obtenidos para la HIP sobre la relación entre la dimensión de cultura de la TD y el JP (JP) en los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana respaldan la afirmación de una relación positiva entre ambas variables. La correlación de 0.3659 indica una relación moderada, y el valor p de 0.000181, significativamente bajo, valida la conexión. Estos hallazgos confirman que la cultura de la TD influye positivamente en el desempeño laboral, resaltando la importancia de fomentar una cultura digital sólida dentro de las empresas del sector para mejorar el rendimiento de sus colaboradores.

**HE2:** Los resultados alcanzados para la HIP sobre el impacto de la dimensión de estrategia de la TD en el JP (JP) de los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana respaldan la afirmación de una relación positiva y significativa entre las dos variables. La correlación de 0.4288 indica una relación moderada, mientras que el valor p de 0.00000856, extremadamente significativo, refuerza la validez de este vínculo. Estos resultados resaltan que la estrategia de TD influye de manera positiva en el desempeño laboral, enfatizando la necesidad de aplicar estrategias digitales eficaces para potenciar el rendimiento de los colaboradores en el sector tecnológico.

**HE3:** Los resultados obtenidos para la HIP sobre el impacto de la dimensión humana de la TD en el JP (JP) de los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana confirman la existencia de una relación positiva entre ambas variables. Con una correlación de 0.3538, que indica una relación moderada, y un valor p de 0.000306, significativamente bajo, se valida esta conexión. Estos hallazgos resaltan que la dimensión humana de la TD tiene un efecto positivo en el desempeño laboral, enfatizando la relevancia de factores como el apoyo y la capacitación para mejorar el rendimiento de los colaboradores en el sector tecnológico.

## 5.2. Discusión

El OBJ de la presente investigación fue determinar si la implementación de la TD se relaciona de manera positiva en el *JP* en los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana en 2024. Las variables principales son la TD y el *JP*, por lo cual se armó un modelo de ecuaciones estructurales, usando el método estadístico de PLS-SEM. Con el análisis del modelo se logró validar las relaciones consideradas con las dimensiones de la variable TD, las cuales son Estrategia, Cultura y Humana. Asimismo, como las dimensiones de la variable *JP*, las cuales son Desempeño de tareas, Desempeño Contextual y Comportamiento Contraproducente.

En primer lugar, la HIP general de la investigación es que “La implementación de la TD se relaciona de manera positiva en el *JP* en los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana en 2024”. La presente HIP es respaldada por Guzmán-Ortiz et al. (2020), ya que indican que uno de los efectos más relevantes de la TD en las empresas que la han adoptado es el aumento de la productividad laboral. Por otro lado, Goldfarb y Tucker (2019) sugieren que la incorporación de tecnologías digitales podría mejorar aún más la productividad, al facilitar la reducción de costos en los procesos y fomentar la innovación dentro de la organización, lo cual afirma la relación positiva que existe entre las dos variables complementando los resultados establecidos en el estudio estadístico previo.

En segundo lugar, la primera HIP específica que “La relación entre la cultura de la TD y el *JP* en los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana es positiva”. La HIP tratada plantea que existe una relación positiva entre la cultura de TD y el rendimiento laboral, ya que una cultura organizacional favorable juega un papel determinante en el fomento de la TD. Esto se debe a que, cuando las organizaciones promueven un entorno positivo, se facilita la creación de nuevas oportunidades de empleo, el intercambio de recursos y habilidades, así como el desarrollo de un enfoque centrado en el aprendizaje continuo y la habilidad para ajustarse de manera ágil a los cambios en el entorno laboral. Shehadeh et al. (2023) respaldan esta perspectiva, señalando que una cultura organizacional positiva no solo impulsa la TD, sino que también fortalece la resiliencia de la empresa ante los desafíos y cambios tecnológicos. Incluso, Abhari et al. (2021) sostienen que contar con una cultura alineada facilita a las organizaciones la implementación de iniciativas de TD de forma eficiente y eficaz. Una cultura inclusiva establece un marco en el que los empleados participan activamente en la TD,

sintiéndose capacitados para expresar sus opiniones, tomar decisiones y actuar de manera inmediata (p. 5803). Esta combinación de factores contribuye no solo a la mejora del rendimiento laboral, sino también a la sostenibilidad de la TD en la empresa a largo plazo.

En tercer lugar, la segunda HIP específica que “La estrategia de la TD tiene un impacto positivo en el *JP* de los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana”. Con los resultados obtenidos, dicha HIP afirma la relación positiva de la estrategia de la TD en el *JP*, ya que coincide con los autores Wenzel y Wenzel (2022) al sustentar que para incrementar el *JP* la estrategia de la TD debe estar involucrada en la planificación en donde se alinee al entorno externo, de acuerdo a la visión, misión y OBJs con el proceso de TD. Además, según Teng, Wu & Yang (2022) afirman que las estrategias de la TD se relaciona de manera positiva con el *JP*, ya que este es un mediador para el incremento del desempeño en los colaboradores. No obstante, para el Fairros et al. (2020) no comparte enteramente dicha postura ya que sustenta que no basta con la estrategia de la TD incremente el *JP*, sino que esta debe contar con un cambio en la estructura organizacional, innovación del modelo de negocios y los riesgos a considerarse para la implementación de la TD desde la gestión estratégica.

Finalmente, con respecto a la tercera HIP específica es: “La dimensión humana de la TD tiene un impacto positivo en el *JP* en los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana”. Esta HIP se reafirma de manera que la dimensión humana sí tiene una relación positiva en *JP*, de acuerdo con Deng et al. (2023), en los resultados de su investigación se demostró que el *JP* de los colaboradores mejoró debido a aceptación de la implementación de la TD, logrando que mejore el compromiso laboral y el bienestar en el lugar de trabajo. Asimismo, Abdelaziz y Naama (2023) incluso indican que no solo la implementación de la TD en las empresas mejora el *JP*, sino que también genera un clima organizacional positivo. Sin embargo, también es necesario que se promueva la capacitación y formación de los empleados, la conciencia que tienen en el rol de las herramientas tecnológicas y contratar a profesionales calificados para alcanzar la mejora en el centro de trabajo (Hassan et al., 2022, p. 159).

En conclusión, esta investigación examina cómo la implementación de la TD influye en el *JP* en el sector tecnológico de Lima Metropolitana. Los resultados, derivados de un modelo de ecuaciones estructurales, validan que las dimensiones de la TD (estrategia, cultura y humana) tienen una relación positiva con el desempeño laboral. Estos resultados coinciden

con investigaciones previas que muestran que una adecuada gestión de la TD puede mejorar la productividad y el bienestar de los empleados.



## CONCLUSIONES

El presente estudio concluye que la implementación de la TD tiene un impacto positivo en el *JP* en los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana en 2024. La relación positiva entre la TD y el *JP* está respaldada por los resultados obtenidos, los cuales muestran que los colaboradores presentaron un incremento en su *JP* durante la implementación de la TD en su lugar de trabajo. Esto indica que las empresas de la industria de tecnología están en camino a la madurez digital y están próximas de alcanzarla, sin embargo, deberán estar al día con estos cambios y nuevas tendencias para así poder implementarlas y beneficiarse de todas las ventajas que esta conlleva, como automatización de procesos, aumento de productividad, optimización de tiempos, mejora del clima laboral, entre otros.

Con respecto al primer OBJ, los resultados indican que la cultura de la TD y el *JP* en los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana es positiva. Los resultados demostraron que a través de una correcta implementación de la TD mejora el *JP* en la cultura de la empresa, ya que esta fomenta un clima organizacional positivo, crea un entorno de trabajo más flexible y crea un espacio de aprendizaje continuo en las habilidades de los colaboradores.

Con respecto al segundo OBJ, existe una relación positiva entre la estrategia de la TD y el *JP* en los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana. El estudio indica que la estrategia de la implementación de la TD refuerza la visión, misión y OBJs de la empresa en la adopción de tecnologías digitales, ya que potencia aún más el *JP* al facilitar la reducción de costos operativos y fomentar la innovación dentro de las organizaciones. Este hallazgo resalta la importancia de la TD como motor clave en la mejora del desempeño organizacional y la competitividad empresarial.

Con respecto al tercer OBJ, los resultados muestran que la dimensión humana de la TD tiene un impacto positivo en el *JP* en los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana. La importancia de calificar al personal en nuevas habilidades que demandan tomar decisiones en la implementación de la TD, se relaciona en el buen desempeño laboral de los colaboradores, ya que esto se ha evidenciado en la automatización de los procesos,

descentralizar funciones y optimizar tareas, lo cual contribuye a un desempeño más eficiente y efectivo dentro de las empresas.

Agregando a lo previamente mencionado, la presente investigación demuestra de manera clara que la implementación de la TD tiene un impacto positivo en el rendimiento laboral dentro del sector tecnológico de Lima Metropolitana. A través de un modelo de ecuaciones estructurales, se valida que las dimensiones clave de la TD (estrategia, cultura y humana) están estrechamente relacionadas con un mejor desempeño de los empleados. Estos hallazgos respaldan estudios previos que subrayan cómo una gestión eficaz de la TD puede potenciar tanto la productividad como el bienestar de los trabajadores, reafirmando la importancia de su implementación para el éxito organizacional.



## RECOMENDACIONES

En primera instancia, se recomienda que las empresas tecnológicas puedan optar por un plan integral sobre la correcta implementación de la TD en sus colaboradores, de manera que se logre incrementar el *JP* en la organización. Para ello es necesario definir la visión, los *OBJS* estratégicos, la transformación cultural y la optimización de procesos que ameritan adaptar la organización a una cultura de TD.

Además, se sugiere que las empresas inviertan en la formación más especializada en las herramientas de TD a sus colaboradores. Esto conlleva incentivar en la enseñanza y uso correcto de las herramientas desde su implementación hasta lograr potenciar el desempeño laboral en la empresa, de manera que los colaboradores puedan desarrollar nuevas habilidades y capacidades para analizar datos y tomar decisiones de manera informada.

Por otro lado, se recomienda llevar a cabo más investigaciones centradas en la relación entre la TD y el *JP* en el sector estudiado en el Perú. La escasez de estudios en este campo genera una limitación significativa en cuanto a la disponibilidad de información relevante y actualizada, lo cual representa un desafío para desarrollar investigaciones más profundas y obtener conclusiones más puntuales. El incremento de este tipo de investigaciones no solo enriquecería el conocimiento en esta área específica, sino que también contribuiría a una mejor comprensión de los impactos que la TD tiene en el *JP* de los colaboradores dentro del contexto peruano.

Agregando a lo previamente mencionado, se propone también diseñar una estructura de entrevistas a líderes tecnológicos del sector para entender en profundidad cómo perciben la influencia de la TD, en particular la dimensión de cultura, en el *JP*, ya que con un enfoque cualitativo se podría obtener información más diversa y rica en cuanto a contenido. Además, se recomendaría utilizar una estructura semiestructurada ya que permitiría explorar temas clave con flexibilidad para indagar en respuestas interesantes o inesperadas. Debido a esto, se lograría analizar con mayor profundidad la relación entre la cultura de la TD y el *JP* en los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana.

Asimismo, para maximizar el impacto de las estrategias de TD en el JP de los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana, se sugiere que las empresas del sector tengan una alineación estratégica con los OBJs organizacionales de cada una de ellas, ya que es de suma importancia que estén explícitamente integradas en la planificación estratégica de la organización. Sumando a lo previamente indicado, es clave que se defina claramente cómo las iniciativas y estrategias digitales contribuyen al cumplimiento de la visión, misión y OBJs organizacionales, asegurando una alineación con el entorno externo. Además, se recomienda diseñar mapas estratégicos que vinculen tecnologías específicas con OBJs de negocio clave, como el aumento del *JP*, la mejora en la calidad del trabajo y la motivación de los colaboradores.



## REFERENCIAS

- Abdelaziz, M., & Naama, A. (2023). The impact of digital transformation dimensions on employees' JP: Applying on four and five star hotels in the Red Sea Governorate. *Journal of Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality* (JAAUTH), 436-466. [https://journals.ekb.eg/article\\_325176\\_536ba308f6e217e15bbc389761de8f44.pdf](https://journals.ekb.eg/article_325176_536ba308f6e217e15bbc389761de8f44.pdf)
- Abhari, K., Ostroff, C., Barcellos, B., & Williams, D. (2021). Co-Governance in digital transformation Initiatives: The roles of digital culture and employee experience. *Hawaii International Conference on System Sciences*. <https://scholarspace.manoa.hawaii.edu/server/api/core/bitstreams/3b04cdab-4d21-4171-95a3-153a3a5c23d0/content>
- Abugabel, M. (2023). The impact of digital transformation on sustainable development: The mediating role of development of human resources management practices. An empirical study on private hospitals in Lower Egypt. *Alexandria Journal of Computing*, 2(1). [https://acjalexu.journals.ekb.eg/article\\_294133\\_7474954428f7a0a9deb681eef6b3855a.pdf](https://acjalexu.journals.ekb.eg/article_294133_7474954428f7a0a9deb681eef6b3855a.pdf)
- Aguilar, J. (2021). Retos y oportunidades en materia de ciberseguridad de América Latina frente al contexto global de ciberamenazas a la seguridad nacional y política exterior. *Estudios Internacionales*: <http://dx.doi.org/10.5354/0719-3769.2021.57067>
- Alunni, L., & Llambías, N. (2018). EXPLORANDO LA TD DESDE ADENTRO. *Palermo Business Review*: [https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr17/PBR\\_17\\_01.pdf](https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr17/PBR_17_01.pdf)
- Amazon Web Services. (2024). *What is digital transformation?* <https://aws.amazon.com/es/what-is/digital-transformation/>
- América Retail. (2019). TD en sector privado es más lento que en el gobierno. <https://www.america-retail.com/transformacion-digital/transformacion-digital-la-transformacion-digital-en-sector-privado-peruano-es-mas-lento-que-en-el-gobierno/>
- Archanco, R. (2016). Qué es industria 4.0 o cuarta revolución industrial. *Papeles de Inteligencia Competitiva*: <http://papelesdeinteligencia.com/que-es-industria-4-0/>
- Arora, A., Dahlstrom, P., Groover, P., & Wunderlich, F. (s.f). A CEO guide for avoiding the ten traps that derail digital transformations. *McKinsey & Company*: <https://www.mckinsey.com/~media/mckinsey/business%20functions/mckinsey%20digital/our%20insights/a%20ceo%20guide%20for%20avoiding%20the%20>

[20ten%20traps%20that%20derail%20digital%20transformations/a-ceo-guide-for-avoiding-ten-traps.pdf?shouldIndex=false](https://www.proquest.com/docview/2491983283/abstract/3CB96BCF627A4961PQ/1?accountid=4527)

Ballestar, M., García, A., & Sainz, J. (2020). TODOS LOS CAMINOS LLEVAN A LA EDUCACIÓN: UN PRIMER ANÁLISIS DE LA ROBOTIZACIÓN, LA EDUCACIÓN Y EL EMPLEO. *Papeles de Economía Española*. <https://www.proquest.com/docview/2491983283/abstract/3CB96BCF627A4961PQ/1?accountid=4527>

Banco Interamericano de Desarrollo. (2020). *Reporte Ciberseguridad 2020 CIBERSEGURIDAD RIESGOS, AVANCES Y EL CAMINO A SEGUIR EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE*. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Reporte-Ciberseguridad-2020-riesgos-avances-y-el-camino-a-seguir-en-America-Latina-y-el-Caribe.pdf>

Beris, P.W. (2020). TD y canales digitales del BCP en la Agencia Centro Aéreo, Lima - Perú. *Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo*: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57951/Beris\\_RPW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57951/Beris_RPW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Business Wire. (2017). El Director Ejecutivo de Rockwell Automation Analiza el Futuro de la Internet Industrial de las Cosas. *Business Wire*. <https://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=9&sid=206a99b0-704c-4228-92ed-31f13db771a5%40sessionmgr4008&bdata=Jmxxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=bizwire.c78887593&db=bwh>

CADE Soluciones. (2018). *¿Qué es la TD?* <https://cadesoluciones.blog/2018/01/23/que-es-la-transformacion-digital/>

Calderón, A. (2021). Perú Digital. El camino hacia la transformación. *AMCHAN PERÚ*: <https://d1.awsstatic.com/institute/Peru%20Digital-El%20camino%20hacia%20la%20transformacion%2020210317.pdf>

Canal TI. (2017). *Hewlett Packard Enterprise y su propuesta de valor para el mercado peruano*. <https://canalti.pe/hewlett-packard-enterprise-y-su-propuesta-de-valor-para-el-mercado-peruano/>

Cansado, M.N., Morillas, A., & Sastre, D. (2019). *La cultura corporativa: Claves de la Palanca para la verdadera TD*. <https://revistaprismasocial.es/article/view/2675>

Channel News Perú. (2016). *Entrevista a Luis Guerra, Managing Director Perú & Bolivia de Hewlett Packard Enterprise (HPE)*. <https://channelnewsperu.com/index.php/2016/04/19/los-canales-en-hpe-no-es-uno-de-los-mejores-sino-es-el-mejor-de-la-industria/>

Chapco-Wade, C. (2018). *Digitization, Digitalization, and Digital Transformation: What's the Difference*. <https://medium.com/@colleenchapco/digitization-digitalization-and-digital-transformation-whats-the-difference-eff1d002fbdf>

- Chávez Quispe, L. (2020). ¿Qué es la suspensión perfecta de labores, en qué consiste y cuándo se aplica esta medida? *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/economia/personal/ministerio-de-trabajo-que-es-la-suspension-perfecta-de-labores-coronavirus-peru-licencia-sin-goce-de-haber-sueldos-noticia/>
- ContentLab. (2019). ¿Por qué TD no es igual que digitalización? *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/especial/businessstyle/innovacion/que-transformacion-digital-no-igual-que-digitalizacion-noticia-1994665>
- Cortés, J., Ponce, Amparo., Torres, C. & Zapata, P. (2021). Modelo de las 6R de gestión de la relación con el cliente en el mercado B2B, aplicado a empresas de tecnología. *Repositorio institucional de ESAN*. [https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2158/2021\\_MA\\_TP\\_18-2\\_05\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2158/2021_MA_TP_18-2_05_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Danoesastro, M., Freeland, G., & Reichert, T. (2017). *A CEO'S Guide to Leading Digital Transformation*. <https://www.bcg.com/publications/2017/digital-transformation-digital-organization-ceo-guide-to-digital-transformation>
- Delgado, A. (2016). *Digitalízate: Cómo digitalizar tu empresa*. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/09/Digitalizate-1ra-Edici%C3%B3n.pdf>
- Deloitte. (2018). La digitalización empresarial, de opción a obligación. *Deloitte*. <https://www2.deloitte.com/es/es/pages/technology/articles/digitalizacion-empresarial.html>
- Deloitte. (2018). El impacto de la digitalización en España. *Deloitte*. <https://www2.deloitte.com/es/es/pages/technology-media-and-telecommunications/articles/impacto-digitalizacion.html>
- Deng, D., Xu, G., & Qin, C. (2023). Influence of employees' perception of digital transformation meaning on work engagement and well-being. *Social Behavior and Personality*, 51(9), 1-13. <https://doi.org/10.2224/sbp.12623>
- Dewi, R. A., & Sari, D. (2020). Digital transformation in the Indonesian banking industry: Impact on employee engagement. *ResearchGate*. [https://www.researchgate.net/publication/343390678\\_Digital\\_Transformation\\_in\\_the\\_Indonesian\\_Banking\\_Industry\\_Impact\\_on\\_Employee\\_Engagement](https://www.researchgate.net/publication/343390678_Digital_Transformation_in_the_Indonesian_Banking_Industry_Impact_on_Employee_Engagement)
- Díaz-Cardiel, J. (2021). *EE UU: más PIB, productividad y empleo por la digitalización*. [http://fresno.ulima.edu.pe/ss\\_bd00102.nsf/RecursoReferido?OpenForm&id=PROQUEST-41716&url=https://www.proquest.com/newspapers/ee-uu-más-pib-productividad-y-empleo-por-la/docview/2512580663/se-2?accountid=45277](http://fresno.ulima.edu.pe/ss_bd00102.nsf/RecursoReferido?OpenForm&id=PROQUEST-41716&url=https://www.proquest.com/newspapers/ee-uu-más-pib-productividad-y-empleo-por-la/docview/2512580663/se-2?accountid=45277)
- Díaz, G., & Quintana, M. (2021). La gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la organización. *Gestión Joven*, 41. [https://gestionjoven.org/revista/contenidos\\_22\\_1/Vol22\\_num1\\_3.pdf](https://gestionjoven.org/revista/contenidos_22_1/Vol22_num1_3.pdf)

- Diez, R., Rivas, P., Neira, P., & Ostoja, J.M. (2020). TD en la educación en tiempos del COVID-19. *Repositorio institucional de la Universidad San Ignacio de Loyola*: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9865/1/2020\\_Diez\\_Transformaci%C3%B3n-digital-en-la-Educaci%C3%B3n.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9865/1/2020_Diez_Transformaci%C3%B3n-digital-en-la-Educaci%C3%B3n.pdf)
- EFE News Service. (2021). *Expertos uruguayos animan a emprender la TD en empresas*:  
URUGUAY ECONOMÍA.  
[http://fresno.ulima.edu.pe/ss\\_bd00102.nsf/RecursoReferido?OpenForm&id=PROQUEST-41716&url=https://www.proquest.com/wire-feeds/expertos-uruguayos-animan-emprender-la/docview/2499957164/se-2?accountid=45277](http://fresno.ulima.edu.pe/ss_bd00102.nsf/RecursoReferido?OpenForm&id=PROQUEST-41716&url=https://www.proquest.com/wire-feeds/expertos-uruguayos-animan-emprender-la/docview/2499957164/se-2?accountid=45277)
- EFE News Service. (2019). *El IICA y Costa Rica impulsan TD del sector agropecuario*:  
AMÉRICA AGRICULTURA.  
[http://fresno.ulima.edu.pe/ss\\_bd00102.nsf/RecursoReferido?OpenForm&id=PROQUEST-41716&url=https://www.proquest.com/wire-feeds/el-iica-y-costarica-impulsan-transformaci%C3%B3n/docview/2198671974/se-2?accountid=45277](http://fresno.ulima.edu.pe/ss_bd00102.nsf/RecursoReferido?OpenForm&id=PROQUEST-41716&url=https://www.proquest.com/wire-feeds/el-iica-y-costarica-impulsan-transformaci%C3%B3n/docview/2198671974/se-2?accountid=45277)
- EFE News Service. (2019). *El turismo requiere cambio cultural para adaptarse a TD*:  
COLOMBIA TURISMO.  
[http://fresno.ulima.edu.pe/ss\\_bd00102.nsf/RecursoReferido?OpenForm&id=PROQUEST-41716&url=https://www.proquest.com/wire-feeds/el-turismo-requiere-cambio-cultural-para/docview/2217078561/se-2?accountid=45277](http://fresno.ulima.edu.pe/ss_bd00102.nsf/RecursoReferido?OpenForm&id=PROQUEST-41716&url=https://www.proquest.com/wire-feeds/el-turismo-requiere-cambio-cultural-para/docview/2217078561/se-2?accountid=45277)
- El Comercio. (2019). *ABB cierra primer proyecto para digitalizar minas en el Perú: Industria. La multinacional suiza apuesta por la digitalización con el OBJ de mejorar la productividad de sus clientes*.  
[http://fresno.ulima.edu.pe/ss\\_bd00102.nsf/RecursoReferido?OpenForm&id=PROQUEST-41716&url=https://www.proquest.com/newspapers/abb-cierra-primer-proyecto-para-digitalizar-minas/docview/2290769950/se-2?accountid=45277](http://fresno.ulima.edu.pe/ss_bd00102.nsf/RecursoReferido?OpenForm&id=PROQUEST-41716&url=https://www.proquest.com/newspapers/abb-cierra-primer-proyecto-para-digitalizar-minas/docview/2290769950/se-2?accountid=45277)
- El Mercurio. (2021). *Transformación Cultural: La TD empieza por las personas*.  
<https://search.proquest.com/docview/2478744102/fulltext/2BB1AFD599F405APQ/1?accountid=45277>
- El Peruano. (2013). LEY N° 30036. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-regula-el-teletrabajo-ley-n-30036-946195-3/>
- El Peruano. (2020). DECRETO DE URGENCIA N° 026-2020. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-de-urgencia-que-establece-diversas-medidas-excepcion-decreto-de-urgencia-n-026-2020-1864948-1/>
- El Peruano. (2020). RESOLUCIÓN DEL CONGRESO 001-2020-2021-CR. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/resolucion-del-congreso-que-declara-la-permanente-incapacida-resolucion-n-001-2020-2021-cr-1901560-1/>
- El Peruano. (2021). RESOLUCIÓN LEGISLATIVA DEL CONGRESO 007-2020-2021-CR. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/resolucion-legislativa-del-congreso-por-la-que-se-acepta-la-resolucion-legislativa-n-007-2020-2021-cr-1903261-1/>

- El Peruano. (2019). RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA DE GOBIERNO DIGITAL N° 003-2019-PCM/SEGDI. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/377347/NORMA\\_1934\\_RESOLUCIO%CC%81N\\_DE\\_SECRETARI%CC%81A\\_DE\\_GOBIERNO\\_DIGITAL\\_003\\_2019\\_PCM\\_SEGDI.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/377347/NORMA_1934_RESOLUCIO%CC%81N_DE_SECRETARI%CC%81A_DE_GOBIERNO_DIGITAL_003_2019_PCM_SEGDI.pdf)
- El Peruano. (2020). DECRETO DE URGENCIA N° 006-2020. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-de-urgencia-que-crea-el-sistema-nacional-de-transfor-decreto-de-urgencia-n-006-2020-1844001-1/>
- Fairoos, M. F. M., Niranga, W. A. M., & Wickramarachchi, R. (2020). A Review on Improving Performance Through Digital Transformation: A study of Best Technologies and Key Success Factors. *Industrial Engineering and Operations Management (IEOM)*. <https://www.ieomsociety.org/harare2020/papers/298.pdf>
- Fernández, A. (2019). Inteligencia artificial en los servicios financieros. *Banco de España. Boletín económico*. <https://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/InformesBoletinesRevistas/ArticulosAnaliticos/19/T2/descargar/Fich/be1902-art7.pdf>
- Foncillas Diaz-Plaja, P. (2020). EL IMPACTO DE LA TD EN LAS EMPRESAS: UN ESTUDIO DE DIRECTIVOS Y EMPLEADOS. *Depósito Académico Digital Universidad de Navarra*: <https://dadun.unav.edu/handle/10171/60040>
- Gartner. (2021). *Cloud Computing*. <https://www.gartner.com/en/information-technology/glossary/cloud-computing>
- Gartner. (2021). *Digitalization*. <https://www.gartner.com/en/information-technology/glossary/digitalization>
- Gartner. (2021). *Digital Business Transformation*. <https://www.gartner.com/en/information-technology/glossary/digital-business-transformation>
- Galván, M. (2020). Saturación de trabajo y abuso de reuniones web, desventajas del home office. *CE Noticias Financieras*. <https://search.proquest.com/docview/2421365366/citation/94CBF2D431154F0FPQ/1?accountid=45277>
- Gamero, J., & Pérez, J. (2020). Perú › Impacto de la COVID-19 en el empleo y los ingresos laborales. *Organización Internacional del Trabajo*. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms\\_756474.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_756474.pdf)
- Gavin, R., Lun, C., & Stanley, J. (2020). The B2B digital inflection point: How sales have changed during COVID-19. *McKinsey & Company*. <https://www.mckinsey.com/business-functions/marketing-and-sales/our-insights/the-b2b-digital-inflection-point-how-sales-have-changed-during-covid-19>

- Gilch, P. M., & Sieweke, J. (2021). Recruiting digital talent: The strategic role of recruitment in organisations' digital transformation. *German Journal of Human Resource Management*, 35(1), 53-82. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2397002220952734>
- González del Hierro, M. (2020). ¿QUÉ ES LA TD? *REVISTA DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS*, NO 4, 1-4. Obtenido de REVISTA DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS.
- Goldfarb, A. & Tucker C. (2019). *Digital Economics. Journal of Economic Literature*: <https://mitsloan.mit.edu/shared/ods/documents?PublicationDocumentID=5901>
- Guarda, T., Villao, D., & Leon, M. (2021). Nuevas tendencias en la evolución y TD: Volumen I. *Revista Ibérica De Sistemas de Tecnologías De Informação*, , XI-XII. [http://fresno.ulima.edu.pe/ss\\_bd00102.nsf/RecursoReferido?OpenForm&id=PROQUEST-41716&url=https://www.proquest.com/scholarly-journals/nuevas-tendencias-en-la-evolución-y/docview/2493869528/se-2?accountid=45277](http://fresno.ulima.edu.pe/ss_bd00102.nsf/RecursoReferido?OpenForm&id=PROQUEST-41716&url=https://www.proquest.com/scholarly-journals/nuevas-tendencias-en-la-evolución-y/docview/2493869528/se-2?accountid=45277)
- Guarda, P., Salgado, P., & García, S. (2021). *Digital Transformation Trends and Innovation. IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 1099(1), 012062. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/1099/1/012062/pdf>
- Guere, G. (2020). Camino a la TD en el Perú. *ESAN*. <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2020/12/14/camino-a-la-transformacion-digital-en-el-peru-1/>
- Gutiérrez, J. (2019). *PyMEs afirman que la digitalización mejora productividad de flotas, pero muchas aún no se suman*. [http://fresno.ulima.edu.pe/ss\\_bd00102.nsf/RecursoReferido?OpenForm&id=PROQUEST-41716&url=https://www.proquest.com/newspapers/pymes-afirman-que-la-digitalización-mejora/docview/2289710623/se-2?accountid=45277](http://fresno.ulima.edu.pe/ss_bd00102.nsf/RecursoReferido?OpenForm&id=PROQUEST-41716&url=https://www.proquest.com/newspapers/pymes-afirman-que-la-digitalización-mejora/docview/2289710623/se-2?accountid=45277)
- Guzmán-Ortiz, C. V., Navarro-Acosta, N. G., Florez-Garcia, W., & Vicente-Ramos, W. (2020). Impact of digital transformation on the individual JP of insurance companies in Peru. *International Journal of Data and Network Science*,4(1),. [http://www.m.growingscience.com/ijds/Vol4/ijdns\\_2020\\_23.pdf](http://www.m.growingscience.com/ijds/Vol4/ijdns_2020_23.pdf)
- Hassan, W. W., Mahmoud, A., & Hussien, H. M. (2022). The Impact of Smart Services on the Efficiency and Effectiveness of Employees Performance in Hotels. *Minia Journal of Tourism and Hospitality Research*. [https://mjthr.journals.ekb.eg/article\\_255130\\_dc6df5a54ec7284a52f036961a6ae26c.pdf](https://mjthr.journals.ekb.eg/article_255130_dc6df5a54ec7284a52f036961a6ae26c.pdf)
- He, Z., Huang, H., Choi, H., & Bilgihan, A. (2023). Building organizational resilience with digital transformation. *Journal of Service Management*, 34(1), 147-171. [https://www.researchgate.net/publication/357631744\\_Building\\_Organizational\\_Resilience\\_with\\_Digital\\_Transformation/link/6291edc66886635d5caa1c3a/](https://www.researchgate.net/publication/357631744_Building_Organizational_Resilience_with_Digital_Transformation/link/6291edc66886635d5caa1c3a/)

[download? tp=eyJjb250ZXh0Ijp7InBhZ2UOiOiJwdWJsaWNhdGlvbIsInByZlZlbnVzUGFnZSI6bnVsbH19](#)

Hernández Sampieri, R. (s.f.). *Capítulo 7: Diseños no experimentales*. Universidad Aliat.

[http://online.aliat.edu.mx/adistancia/InvCuantitativa/LecturasS4/Hernandez\\_Sampieri\\_Cap.7\\_disenos\\_no\\_experimentales.pdf](http://online.aliat.edu.mx/adistancia/InvCuantitativa/LecturasS4/Hernandez_Sampieri_Cap.7_disenos_no_experimentales.pdf)

INEI. (2020). *Población ocupada del país se redujo 17,1% en el tercer trimestre del 2020*. Instituto Nacional de Estadística e Informática: <http://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/poblacion-ocupada-del-pais-se-redujo-171-en-el-tercer-trimestre-del-2020-12493/>

INEI. (2020). *La población ocupada del país alcanzó 10 millones 272 mil 400 personas en el II trimestre del 2020*. Instituto Nacional de Estadística e Informática. <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/la-poblacion-ocupada-del-pais-alcanzo-10-millones-272-mil-400-personas-en-el-ii-trimestre-del-2020-12346/>

Instituto Peruano de Economía. (2020). *Boletín IPE: ¿Trabajo remoto o teletrabajo?* Instituto Peruano de Economía. <https://www.ipe.org.pe/portal/boletin-ipe-trabajo-a-distancia/>

Inter Press Service. (2020). *La digitalización en América Latina sirve si es inclusiva*. <http://www.ipsnoticias.net/2020/09/la-digitalizacion-america-latina-sirve-inclusiva/>

Jiménez, C. (2014). *Mercadeo B2B en internet: ¿por dónde empezar?* <http://virtual.iesa.edu.ve/servicios/wordpress/?p=3510>

Juca Maldonado, F. X., & Jaramillo Matute, D. G. (2019). La TD adaptada al contexto universitario para su inclusión en los nuevos modelos de negocio y reducción del impacto medioambiental. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas* <http://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA>

Kaplan, J. (2017). *Inteligencia artificial. Lo que todo el mundo debe saber*. Zaragoza: Teell Editorial.

Khams, A. (2022). The impact of digital transformation on staffing strategy in the banking sector: A case study of Egypt. *Revista Management Comparat International*, 23(3). <https://www.rmci.ase.ro/no23vol3/11.pdf>

Klynveld Peat Main Goerdeler. (2020). *CEO Outlook 2020: Covid 19*. KPMG: <https://home.kpmg/content/dam/kpmg/es/pdf/2020/09/ceo-outlook-2020-covid-19.pdf>

Kosevich, E.Y. (2019). Estrategia de seguridad cibernética en los países de América Latina. *Universidad Nacional de Investigaciones “Escuela Superior de Economía” Federación de Rusia*: <https://iberoamericajournal.ru/sites/default/files/2020/1/kosevich.pdf>

La Cámara. (9 de abril de 2020). *La Cámara: Revista digital de la Cámara de Comercio de Lima. Foro virtual: El impacto de la TD en épocas del coronavirus*:

<https://lacamara.pe/foro-virtual-impacto-transformacion-digital-epocas-coronavirus/>

- LaBerge, L., O'Toole, C., Schneider, J., & Smaje, K. (2020). How COVID-19 has pushed companies over the technology tipping point—and transformed business forever. *McKinsey & Company*. <https://www.mckinsey.com/business-functions/strategy-and-corporate-finance/our-insights/how-covid-19-has-pushed-companies-over-the-technology-tipping-point-and-transformed-business-forever>
- Loo, C. (2021). La conexión de los humanos con la nube. *Revista Científica*. <https://revistacientifica.edu.pe/index.php/revistacientifica/article/view/2/6>
- Navarro, C.X. (2018). Influencia de las habilidades gerenciales en el aumento de la productividad en el área comercial de una empresa de servicios. *Universidad de Nueva Granada*. <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/17640>
- NELDOR. (2021). *La TD es una realidad y ya no es una opción': Diego bekerman, director general para pequeñas y medianas empresas (SMB) para latinoamérica en microsoft, explica algunos de los temas abordados en el foro virtual 'Reinvención de la produc.* Portafolio: <https://search.proquest.com/docview/2506229353/citation/19FBE4F54C26436EPQ/1?accountid=45277>
- Noreña, D. A. (2020). Diccionario de términos de PLS-SEM. *Universidad de Lima*. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10990/Nore%C3%B1a%20Diccionario%20t%C3%A9rminos%20PLS%20SEM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Noreña, D. A. (2023). La importancia del PLS-SEM para los negocios. *Gestión*. [https://gestion.pe/blog/el-arte-de-emprender-y-fallar/2023/01/la-importancia-del-pls-sem-para-los-negocios.html/#google\\_vignette](https://gestion.pe/blog/el-arte-de-emprender-y-fallar/2023/01/la-importancia-del-pls-sem-para-los-negocios.html/#google_vignette)
- Mahmoud, M., & Yuanqing, X. (2019). *Networked Control Systems*. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-816119-7.00011-3>
- Martínez, J.P. (2017). Conociendo los beneficios de la relación de Big Data y Cloud Computing. *Universidad Libre*. <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11216/IFM%20-%20Big%20Data.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mell, P., & Grance, T. (2011). *Definition of cloud computing*. NIST. <http://www.nist.gov/itl/cloud/>
- Ministerio de la Producción. (2020). *Gobierno reanuda gradual y progresivamente actividades económicas*. Ministerio de Producción (Decreto Supremo N° 080-2020-PCM). <https://www.gob.pe/institucion/produce/noticias/143672-gobierno-reanuda-gradual-y-progresivamente-actividades-economicas>
- Murillo Naranjo, M. E., Cejas, M., Liccioni, E., & Aldaz, S. M. (2023). Enfoque cuantitativo y cualitativo: Una mirada de los métodos mixtos. *ResearchGate*.



- Piscitello, E. (2021). Big Data y RRHH: una relación con futuro. *RRHH Digital*. <http://www.rrhhdigital.com/secciones/formacion/148986/Big-Data-y-RRHH-una-relacion-con-futuro?target=self>
- PowerData. (2020). *TD. Qué es y su importancia y relación con los datos*. <https://www.powerdata.es/transformacion-digital>
- Quiroga, D., Torrent, J., & Murcia, C. P. (2017). Usos de las TIC en América Latina: una caracterización. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*. Obtenido de [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-33052017000200289&lang=es](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052017000200289&lang=es)
- Ramírez Alfonso, D. S., & Colmenares Rodríguez, D. R. (2020). QUÉ ES LA TECNOLOGÍA 5G, IMPLEMENTACIÓN DE LA RED EN COLOMBIA Y COMO CAMBIARA NUESTRAS VIDAS. *Repositorio de la Universidad Cooperativa de Colombia*. [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33439/2/2021\\_Tecnologia\\_Implementacion\\_5G.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33439/2/2021_Tecnologia_Implementacion_5G.pdf)
- Ramírez, M. R. (2021). TD en las Universidades: Proceso en épocas de COVID 19. *Revista Ibérica De Sistemas e Tecnologias De Informação*: [http://fresno.ulima.edu.pe/ss\\_bd00102.nsf/RecursoReferido?OpenForm&id=PROQUEST-41716&url=https://www.proquest.com/scholarly-journals/transformación-digital-en-las-universidades/docview/2493869685/se-2?accountid=45277](http://fresno.ulima.edu.pe/ss_bd00102.nsf/RecursoReferido?OpenForm&id=PROQUEST-41716&url=https://www.proquest.com/scholarly-journals/transformación-digital-en-las-universidades/docview/2493869685/se-2?accountid=45277)
- Real Academia Española. (2021). *Cultura*. RAE. <https://dle.rae.es/cultura?m=form>
- Redacción Gestión. (2020). *Huancavelica, Loreto, y Pasco son las regiones con la menor velocidad de internet en Perú*. <https://gestion.pe/economia/huancavelica-loreto-y-pasco-son-las-regiones-con-la-menor-velocidad-de-internet-en-peru-noticia/>
- Reuters. (2020). Perú sufre la peor caída mensual de su PIB y el desempleo se duplica por el Covid-19. *El Economista*. <https://www.eleconomista.com.mx/economia/Peru-sufre-la-peor-caida-mensual-de-su-PIB-y-el-desempleo-se-duplica-por-el-Covid-19-20200615-0068.html>
- Pacheco-Mangas, J., Palma-García, M., & Hombrados-Mendieta, I. (2020). RESILIENCIA Y CULTURA ORGANIZACIONAL DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN LA ERA DE LA DIGITALIZACIÓN. *Prisma Social*. <https://www-scopus-com.ezproxy.ulima.edu.pe/record/display.uri?eid=2-s2.0-85091058044&origin=resultlist&sort=plf-f&src=s&sid=88107ad6a4a67ec435d82e1d6703466d&sot=b&sdt=b&sl=108&s=TITLE-ABS-KEY%28Resiliencia+y+cultura+organizacional+de+los+servicios+sociales+en+la+era+de+la+digitalizaci%c3%93n%29&relpos=0&citeCnt=0&searchTerm=>

- Palomo, R., Fernández, Y., & Gutiérrez, M. (2018). Banca cooperativa y TD: hacia un nuevo modelo de relación con sus socios y clientes. *REVESCO : Revista De Estudios Cooperativos*: <http://dx.doi.org/10.5209/REVE.62490>
- Rodríguez, B. (2018). Putting Customer Experience at the Center of Digital Transformation. *MIT Sloan Management Review*. <https://sloanreview.mit.edu/article/putting-customer-experience-at-the-center-of-digital-transformation/>
- RSI Security . (2018). *NIST DEFINITION OF CLOUD COMPUTING*. RSI. <https://blog.rsisecurity.com/nist-definition-of-cloud-computing/>
- Salesforce. (2021). *¿Qué es Cloud Computing?* Salesforce. <https://www.salesforce.com/mx/cloud-computing/>
- Salinas, S. A., Huespe, J., Vargas, P., Moneti, J., & Murcia, E. (2020). *Modelo de comunicación basado en internet de las cosas para la gestión de catástrofes*. [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/103547/Documento\\_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/103547/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Schwertner, K. (2017). *Digital transformation of business*. [http://tru.uni-sz.bg/tsj/TJS\\_Suppl.1\\_Vol.15\\_2017/65.pdf](http://tru.uni-sz.bg/tsj/TJS_Suppl.1_Vol.15_2017/65.pdf)
- Seoane, M. V., & Saguier, M. (2019). Ciberpolítica, digitalización y relaciones internacionales: un enfoque desde la literatura crítica de economía política internacional. *Repositorio institucional de la Universidad Autónoma de Madrid*: [https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/686767/RI\\_40\\_6.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/686767/RI_40_6.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Shwedeh, F., Aburayya, A., & Mansour, M. (2022). The impact of organizational digital transformation on employee performance: A study in the UAE. *Migration Letters*, 19(5). <https://migrationletters.com/index.php/ml/article/view/5710/3896>
- Tafur, T. (2020). ¿El teletrabajo llegó para quedarse? Ventajas y desventajas bajo la lupa. *La República*: <https://larepublica.pe/tecnologia/2020/06/15/teletrabajo-pandemia-coronavirus-ventajas-y-desventajas-de-esta-modalidad-en-peru-atmp/>
- Tascón, M. (2020). Big Data y el internet de las cosas: qué hay detrás y cómo nos va a cambiar. *Los Libros de la Catarata*.
- Teng, X., Wu, Z., & Yang, F. (2022). *Research on the relationship between digital transformation and performance of SMEs*. *Sustainability*, 14(10), 6012. <https://www.mdpi.com/2071-1050/14/10/6012>
- Tsindeliani, I. A., Proshunin, M. M., Sadovskaya, T. D., Popkova, Z. G., Davydova, M. A., & Babayan, O. A. (2022). Digital transformation of the banking system in the context of sustainable development. *Journal of Money Laundering Control*, 25(1), 165-180

[https://www.researchgate.net/publication/352381947\\_Digital\\_transformation\\_of\\_the\\_banking\\_system\\_in\\_the\\_context\\_of\\_sustainable\\_development/link/60ec92da9541032c6d3687c5/download?tp=eyJjb250ZXh0Ijp7InBhZ2UiOiJwdWJsaWNhdGlvbGlzInByZXZpb3VzUGFnZSI6bnVsbH19](https://www.researchgate.net/publication/352381947_Digital_transformation_of_the_banking_system_in_the_context_of_sustainable_development/link/60ec92da9541032c6d3687c5/download?tp=eyJjb250ZXh0Ijp7InBhZ2UiOiJwdWJsaWNhdGlvbGlzInByZXZpb3VzUGFnZSI6bnVsbH19)

- Tyson , L., & Mischke, J. (2021). *La productividad después de la pandemia*. [http://fresno.ulima.edu.pe/ss\\_bd00102.nsf/RecursoReferido?OpenForm&id=P ROQUEST-41716&url=https://www.proquest.com/wire-feeds/la-productividad-después-de-pandemia/docview/2517215082/se-2?accountid=45277](http://fresno.ulima.edu.pe/ss_bd00102.nsf/RecursoReferido?OpenForm&id=P ROQUEST-41716&url=https://www.proquest.com/wire-feeds/la-productividad-después-de-pandemia/docview/2517215082/se-2?accountid=45277)
- Urcuqui, C. C., Navarro, A., Osorio, J. L., & García, M. (2018). Ciberseguridad: Un enfoque desde la ciencia de datos. *Editorial Universidad Icesi*. [https://repository.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/handle/10906/84046](https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/handle/10906/84046)
- Vargas Cordero, Z. R., (2009). LA INVESTIGACIÓN APLICADA: UNA FORMA DE CONOCER LAS REALIDADES CON EVIDENCIA CIENTÍFICA. *Revista Educación*, 33 (1), 155-165. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- Verhoef, P. C., Broekhuizen, T., Bart, Y., Bhattacharya, A., Dong, J. Q., Fabian, N., & Haenlein, M. (2021). Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda. *Journal of business research*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0148296319305478>
- Wold, H. (1982). Model construction and evaluation when theoretical knowledge is scarce: An example of the use of partial least squares. *Cahier du Département d'économétrie, Faculté des Sciences Économiques et Sociales*, 06, 79. <https://www.scrip.org/reference/referencespapers?referenceid=1960135>
- Zamora, A. (2018). *Economía Digital: Una oportunidad para España*. <https://www.coit.es/sites/default/files/archivobit/pdf/bit-207-monografico-economia-digital-una-oportunidad-para-espana.pdf>
- Zavala, V. (2021). Oportunidades y desafíos que ofrece el teletrabajo. *Cámara de Comercio de Lima*: [https://apps.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r795\\_3/analisislega.pdf](https://apps.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r795_3/analisislega.pdf)
- Zeetano, J. P. (2021). O futuro do trabalho pós Covid-19. *Ciencia & Trópico*, 90.
- Zurita, R. T., Millán, M. J. R., & Díaz, P. L. (2021). LAS PRÁCTICAS DE DIGITALIZACIÓN IMPLEMENTADAS EN LAS EMPRESAS DESDE LOS DEPARTAMENTOS DE RECURSOS HUMANOS: ANÁLISIS CRÍTICO DEL DISCURSO. *Prisma Social*: [http://fresno.ulima.edu.pe/ss\\_bd00102.nsf/RecursoReferido?OpenForm&id=P ROQUEST-41716&url=https://www.proquest.com/scholarly-journals/las-prácticas-de-digitalización-implementadas-en/docview/2503975194/se-2?accountid=45277](http://fresno.ulima.edu.pe/ss_bd00102.nsf/RecursoReferido?OpenForm&id=P ROQUEST-41716&url=https://www.proquest.com/scholarly-journals/las-prácticas-de-digitalización-implementadas-en/docview/2503975194/se-2?accountid=45277)

## BIBLIOGRAFÍA

- Alahmadi, D. H., Baothman, F. A., Alrajhi, M. M., Alshahrani, F. S., & Albalawi, H. Z. (2022). *Comparative analysis of blockchain technology to support digital transformation in ports and shipping*. *Journal of Intelligent Systems*, 31(1), 55-69.
- Arca, F. (2005). *Gestión Comercial de la Pyme. Herramientas y técnicas básicas para gestionar eficazmente su empresa*. España: Ideaspropias.
- Antikainen, R., & Lönnqvist, A. (2006). *Knowledge Work Productivity Assessment*. Finlandia: Tampere University of Technology.
- Ayala, E. y Gonzáles, S.R. (2015). *Tecnologías de la Información y Comunicación*. Repositorio institucional de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1189/Libro%20TIC%20%282%29-1-76%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bain, D. (1985). *Productividad: la solución a los problemas de la empresa*. En D. Bain. México: McGraw-Hill.
- Balaguer, A. (2009). *DIRECCIÓN DE PERSONAS: UN TIMON EN LA TORMENTA*. En A. Balaguer, *DIRECCION DE PERSONAS: UN TIMON EN LA TORMENTA* (pág. 44). España: Ediciones Díaz De Santos.
- Bentler, P. M., & Bonett, D. G. (1980). *Significance tests and goodness of fit in the analysis of covariance structures*. *Psychological Bulletin*, 88(3), 588-606.
- Borja, R. (2012). *Merchandising. Auditoría de marketing en el punto de venta*. Madrid, España.
- Boudiba, N., El-Waham, N. (2016). *The role of human resources management in improving employee performance: A case study in the Sanitary Ceramics Foundation in Milia - Jijel*. Muhammad Al-Siddiq University, Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences.
- Bouza, A. (2000). *Reflexiones acerca del uso de los conceptos de eficiencia, eficacia y efectividad en el sector salud*. *Revista Cubana Salud Pública*, 52.
- Buffa, E. (1983). *Modern Production/Operations Management*. Nueva York: John Wiley & Sons.
- Campderrich, B. (2013). *Ingeniería del software*. Editorial UOC. <https://elibro-net.ezproxy.ulima.edu.pe/es/ereader/ulima/56294?page=16>
- Castellanos, G. (2002). *Modelo de diseño de estrategia para la comercialización*.
- Cequea, M., & Núñez, M. (2010). *Factores humanos y su influencia en la productividad*. Caracas: Revista Venezolana de Gerencia.

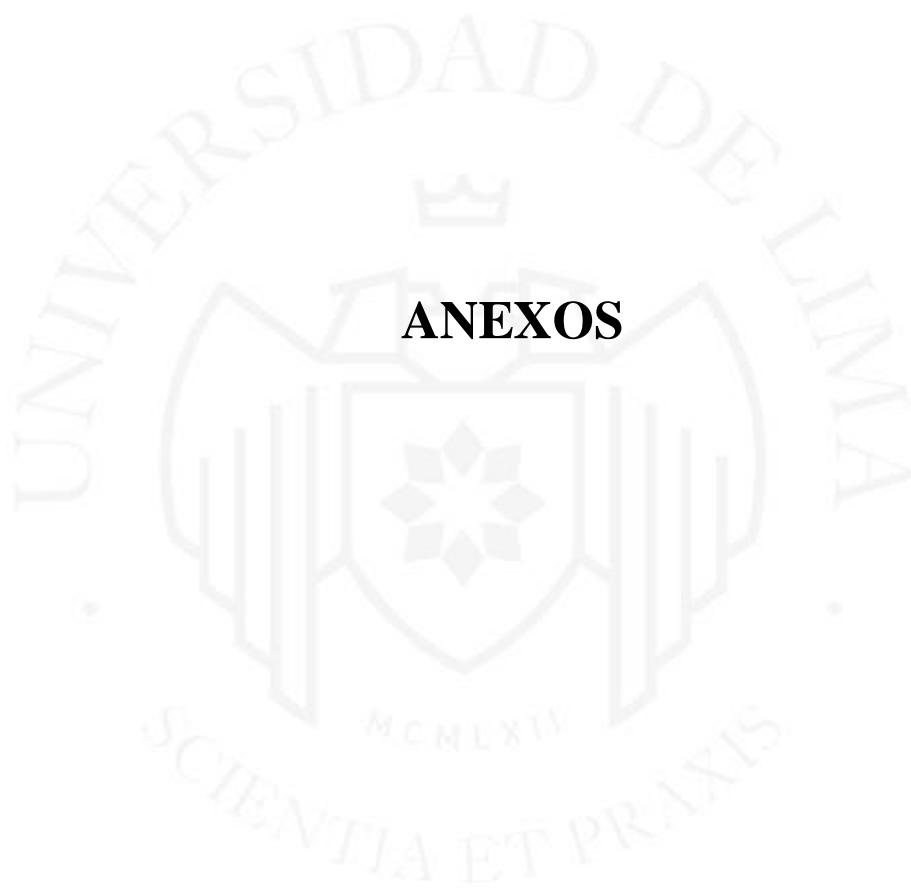
- Cequea, M., & Rodríguez-Monroy, C. (2012). *Productividad y factores humanos. Un modelo con ecuaciones estructurales*. Caracas: Asociación Interciencia.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Lawrence Erlbaum Associates.
- Cuenca-Fontbona, J., Matilla, K., & Compte-Pujol, M. (2020). *TD de los departamentos de relaciones públicas y comunicación de una muestra de empresas españolas*. *Revista De Comunicación*, 19(1), 75-92. <https://doi.org/10.26441/RC19.1-2020-A5>
- Drucker, P. (1954). *The practice of management*. En P. f. Drucker, *The practice of management* (p. 41). Nueva York: Harper & Row Publishers.
- Duarte, E. (2006). *Estudio de motivación, actitudes y productividad en empleados del sector maquilador del noroeste de México*. Proyecto de Tesis. México: CETYS.
- Ferguson, G. A. (1981). *Statistical Analysis in Psychology and Education* (6th ed.). McGraw-Hill.
- Fernández-Ríos, M., & Sánchez, J. (1997). *Eficacia organizacional: concepto, desarrollo y evaluación*. Madrid: Díaz De Santos.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). *Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error*. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Freeman, C. (1982). *La economía del cambio tecnológico*. Londres: London Francés Printer.
- Gómez Chipana, E. (2020). *Análisis correlacional de la formación académico-profesional y cultura tributaria de los estudiantes de Marketing y Dirección de Empresas*. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 478-483.
- Gujarati, D. N., & Porter, D. C. (2017). *Basic Econometrics* (6th ed.). McGraw-Hill Education.
- Gruttadauria, S. V., Platania, S., Morando, M., & Koopmans, L. (2023). The individual work performance questionnaire: Psychometric properties of the Italian version. *ResearchGate*. [https://www.researchgate.net/publication/376801076\\_The\\_Individual\\_Work\\_Performance\\_Questionnaire\\_Psychometric\\_Properties\\_of\\_the\\_Italian\\_Version](https://www.researchgate.net/publication/376801076_The_Individual_Work_Performance_Questionnaire_Psychometric_Properties_of_the_Italian_Version)
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. SAGE Publications.

- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage.
- Henseler, J., Hubona, G., & Ray, P. A. (2015). *Using PLS path modeling in new technology research: Updated guidelines*. *Industrial Management & Data Systems*, 116(1), 2-20
- Herrero, J. (2001). *Administración, gestión y comercialización en la pequeña empresa*. Paraninfo.
- Hu, L., & Bentler, P. M. (1999). *Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives*. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 6(1), 1-55.
- Jiménez, Á., Delgado, E., & Gaona, G. (2001). *Modelo de productividad de David Sumanth aplicado a una empresa del sector de maquinaria no eléctrica*. Bogotá: Ingeniería.
- Kluwer, W. (2017). *Proyecto Technos: Internet of Things y su impacto en los Recursos Humanos y en el Marco Regulatorio de las Relaciones Laborales*. Wolters Kluwer España. <https://elibro-net.ezproxy.ulima.edu.pe/es/ereader/ulima/56002?page=29>
- Korschun, D.,** Bhattacharya, C. B., & Swain, S. D. (2014). *Corporate social responsibility, customer orientation, and the JP of frontline employees*. *Journal of Marketing*, 78(3), 20-37.
- Kutnjak, A., Pihiri, I., & Furjan, M. T. (2019). *Digital Transformation Case Studies Across Industries – Literature Review*. In *2019 42nd International Convention on Information and Communication Technology, Electronics and Microelectronics (MIPRO)*, 1293-1298
- López Murphy, J. J. y Zarza, G. (2017). *La ingeniería del big data: cómo trabajar con datos*. Editorial UOC. <https://elibro-net.ezproxy.ulima.edu.pe/es/ereader/ulima/59093?page=43>
- Luthans, F., & Youssef, C. (2004). *Human, social, and now positive psychological capital management: investing in people for competitive advantage*. Organiz.
- Maharani, V., Troena, E. A., and Noermijati, N. (2013). *Organizational citizenship behavior role in mediating the effect of transformational leadership, job satisfaction on employee performance: Studies in PT bank Syariah Mandiri Malang east Java*. *International Journal of Business and Management*, 8(17), 1-12.

- Mahmoud, W. (2018). *Elements of Human Resource Development. The Academy at Benha University in the Digital Era "Reality and Future Scenarios"*, Journal of the Faculty of Education, Kafrelsheikh University, 2 (1), 1-89.
- Marta Lazo, C. (2018). *Calidad informativa en la era de la digitalización: fundamentos profesionales vs. Infopolución*. Dykinson. <https://elibro-net.ezproxy.ulima.edu.pe/es/ereader/ulima/105369?page=66>
- Martínez Aguiló, J. (2019). *Industria 4.0: la TD en la industria*. Editorial UOC. <https://elibro-net.ezproxy.ulima.edu.pe/es/lc/ulima/titulos/113336>
- Massey, F. J. (1951). *The Kolmogorov-Smirnov test for goodness of fit*. Journal of the American Statistical Association, 46(253), 68–78. <https://doi.org/10.2307/2280095>
- Morales, A. (2009). *Gestión Comercial, un desafío constante*. Centro de Marketing Ltda. Obtenido de: <https://www.tuslibros.com/ebook/Gestion-Comercial-en-un-Mundo-Globalizado/pdf?dl&preview>
- Moreta, A. (2017). *EL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DENTRO DE LA EMPRESA PLAYHOUSE ECUATORIANO DURANTE EL AÑO 2016*. Ecuador.
- Moyes, G., Owusu, S., & Ganguli, G. (2006). *Factors influencing the level of job satisfactions of Hispanic accounting professionals: a percentual survey*. Business, Economy & Study.
- Moreno, J. C. y Pérez, A. F. (2015). *Administración hardware de un sistema informático*. RA-MA Editorial. <https://elibro-net.ezproxy.ulima.edu.pe/es/ereader/ulima/62502?page=16>
- Porter, M. (2009). Ser competitivo. En M. Porter, *Ser competitivo* (pág. 168). España: Deusto.
- Ramírez, L. Palma, D. y Baéz, N. L. (2010). *Tecnologías de la información y la comunicación*. Grupo Editorial Éxodo. <https://elibro-net.ezproxy.ulima.edu.pe/es/ereader/ulima/165230?page=15>
- Ringle, C. M., Wende, S., & Becker, J. M. (2022). *SmartPLS 4*. SmartPLS GmbH.
- Rotundo, M., & Sackett, P. R. (2002). *The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of JP: A policy-capturing approach*. Journal of Applied Psychology, 87(1), 67-68.
- Sander, E. (2002). *Gestión y administración de los sistemas educacionales: problemas y tendencias*. Revista Educación: Interamericana de Desarrollo Educativo. Revista Educación: Interamericana de Desarrollo Educativo, 151.

- Shehadeh, M., Almohtaseb, A., Aldehayyat, J., & Abu-ALSondos, I. A. (2023). *Digital Transformation and Competitive Advantage in the Service Sector: A Moderated-Mediation Model*. *Sustainability*, 15(3), 2077.
- Vijayabanu, C., & Karthikeyan, S. (2021). *Digital transformation and the competitive advantage of global tourism*. In *Impact of new media in tourism* (pp. 308-326). IGI Global.
- Wenzel, K., & Wenzel, K. (2022). *Digital Transformation Foundations. Management Models of Digital Transformation: Analysis and Definition of Success Factors for the Development of a Management Framework*, 7-19.





## Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título										
Transformación Digital y Su Relación En La Mejora Del Job Performance En Los Colaboradores Del Sector Tecnológico En Lima Metropolitana										
Alumnas										
Lia Freundt Daneri y Lorena Alejandra Ortiz Pérez										
Línea de investigación										
Transformación digital aplicada a los negocios										
Pregunta General	Objetivo General	Hipótesis General		Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos	Metodología		
PG	¿Cómo la transformación digital se relaciona con el job performance en los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana en el 2024?	OG	Análizar la relación entre la transformación digital y el job performance en los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana en el 2024.	HG	La implementación de la transformación digital se relaciona de manera positiva en el job performance en los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana en 2024.		Estrategia	1) Nivel de reevaluación periódica de estrategia de Transformación digital 2) Grado de relacionamiento entre la transformación digital y la misión, visión y objetivos 3) Grado de adopción de políticas que contribuyen a la implementación del plan estratégico para la Transformación Digital	Encuesta	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Alcance:</b> Correlacional <b>Diseño:</b> No Experimental – Transeccional <b>Unidad de análisis:</b> colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana del 2024
<b>Preguntas Específicas</b>		<b>Objetivos Específicos</b>		<b>Hipótesis Específicas</b>		<b>Independiente:</b> Transformación Digital	Cultura	1) Nivel de alcance de colaboradores que participan en el proceso de Transformación Digital 2) Nivel de distribución de tareas a los colaboradores de manera electrónica 3) Grado de difusión de la cultura de desarrollo y modernización a nivel organizacional	Encuesta	
							Humana	1) Grado de planificación de recursos humanos que vaya en concordancia con el proceso de Transformación Digital 2) Nivel de implementación de capacitaciones para incentivar el proceso de Transformación Digital 3) Grado de apoyo de expertos en tecnología para el entrenamiento de los colaboradores	Encuesta	
PE1	¿Qué relación existe entre la cultura de la transformación digital y el job performance en los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana?	OE1	Análizar la relación entre la cultura de la transformación digital y el job performance en los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana.	HE1	La relación entre la cultura de la transformación digital y el job performance en los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana es positiva.		Desempeño de tareas	1) Grado de finalización de tareas por colaborador 2) Nivel de conocimiento del trabajo 3) Grado de resolución de problemas	Encuesta	
PE2	¿Cuál es la relación entre la estrategia de la transformación digital y el job performance en los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana?	OE2	Análizar la relación entre la estrategia de la transformación digital y el job performance en los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana.	HE2	La estrategia de la transformación digital tiene un impacto positivo en el job performance de los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana.	<b>Dependiente:</b> Job Performance	Desempeño contextual	1) Nivel de compromiso con las normas y procedimientos de la empresa 2) Nivel de sentimiento de pertenencia 3) Índice de absentismo	Encuesta	
PE3	¿Cuál es la relación entre la dimensión humana de la transformación digital y el job performance en los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana?	OE3	Análizar la relación entre la dimensión humana de la transformación digital y el job performance en los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana?	HE3	La dimensión humana de la transformación digital tiene un impacto positivo en el job performance en los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana		Comportamiento contraproducente	1) Número de conflictos laborales 2) Número de quejas o reclamos 3) Número de tareas incorrectas o errores	Encuesta	

## Anexo 2: Instrumentos de investigación

### ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE EMPRESAS DE LA INDUSTRIA DE TECNOLOGÍA

Estimados.

Estamos realizando una investigación acerca de la relación de la TD y la mejora del JP en los colaboradores del sector tecnológico en Lima Metropolitana en el 2024.

Para esto, se definirán dos (2) variables:

- TD: No solo es el cambio de tecnología y la adaptación a su uso, sino cómo nos afecta este cambio a las personas y organizaciones, y cómo nos debemos transformar para disfrutar de sus ventajas y evitar sus inconvenientes.
- Job perfomance: la terminación del trabajo o tarea ejecutada por los recursos humanos en términos de calidad y cantidad

La siguiente encuesta es de carácter confidencial, cuyos resultados serán utilizados netamente para fines académicos y serán publicados en el presente trabajo de investigación.

Se agradece su colaboración y sinceridad en el desarrollo de la encuesta.

#### **I. Preguntas generales:**

1) Marque con una X, según el rango de edad en el que se encuentra:

a) Entre 18 y 25 años	<input type="checkbox"/>
b) Entre 26 y 35 años	<input type="checkbox"/>
c) Entre 36 y 45 años	<input type="checkbox"/>
d) Entre 46 y 55 años	<input type="checkbox"/>
e) Más de 55 años	<input type="checkbox"/>

2) Marque con una X según su sexo.

a) Femenino	
b) Masculino	
c) Prefiero no decirlo	

3) Marque con una X según el distrito en el que usted actualmente reside:

a) Zona 1 (Ventanilla, Puente Piedra, Comas, Carabayllo)	
b) Zona 2 (Independencia, Los Olivos, San Martín de Porres)	
c) Zona 3 (San Juan de Lurigancho)	
d) Zona 4 (Cercado de Lima, Rímac, Breña, La Victoria)	
e) Zona 5 (Ate, Chaclacayo, San Juan de Lurigancho, Santa Anita, San Luis, El Agustino)	
f) Zona 6 (Jesús María, Lince, Pueblo Libre, Magdalena, San Miguel)	
g) Zona 7 (Miraflores, San Isidro, San Borja, La Molina, Santiago de Surco)	
h) Zona 8 (Chorrillos, Barranco, Surquillo, San Juan de Miraflores)	
i) Zona 9 (Villa el Salvador, Villa María del Triunfo, Lurín, Pachacamac)	
j) Zona 10 (Callao, Bellavista, La Perla, La Punta, Carmen de la Legua)	

4) Marque con una X el tamaño de la empresa en la que actualmente labora:

a) Microempresa: Hasta 10 trabajadores y ventas anuales hasta 150 UIT.	
b) Pequeña Empresa: De 11 a 50 trabajadores y ventas anuales de 150 a 1700 UIT.	
c) Mediana Empresa: De 51 a 200 trabajadores y ventas anuales de 1700 a 2300 UIT.	
d) Grande Empresa: Más de 200 trabajadores y ventas anuales superiores a 2300 UIT.	

5) Marque con una X cuántos años de experiencia tiene en la empresa en la que actualmente labora:

A. 0-2 años	
B. 2-5 años	
C. 5-10 años	
D. 10-15 años	

## II. Preguntas específicas:

Por favor, basándose en su experiencia en el entorno laboral actual, seleccione la alternativa que más adecuadamente refleje su opinión para cada afirmación.

A continuación, encontrará una serie de declaraciones.

Le solicitamos que indique su nivel de acuerdo con cada una de ellas, utilizando la siguiente escala:

**1: Totalmente de acuerdo**

**2: De acuerdo**

**3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo**

**4: En desacuerdo**

**5: Totalmente en desacuerdo.**

6) Existe una visión y una misión claras y por escrito para el proceso de TD.

a) Totalmente de acuerdo	
b) De acuerdo	
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
d) En desacuerdo	
e) Totalmente en desacuerdo	

7) Existe coherencia entre la estrategia de TD y la visión, misión y OBJs de la organización.

a) Totalmente de acuerdo	
b) De acuerdo	
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
d) En desacuerdo	
e) Totalmente en desacuerdo	

8) Las políticas adoptadas dentro de la organización contribuyen a la aplicación del plan estratégico para la deseada TD

a) Totalmente de acuerdo	
b) De acuerdo	
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
d) En desacuerdo	
e) Totalmente en desacuerdo	

9) La estrategia empresarial se reevalúa periódicamente para ajustarse al proceso de TD

a) Totalmente de acuerdo	
b) De acuerdo	
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
d) En desacuerdo	
e) Totalmente en desacuerdo	

10) Se adoptan los procedimientos necesarios en caso de que los resultados reales difieran de los OBJs estratégicos del proceso de TD.

a) Totalmente de acuerdo	
--------------------------	--

b) De acuerdo	
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
d) En desacuerdo	
e) Totalmente en desacuerdo	

11) La organización cuenta con una red de comunicación digital que ayuda a agilizar el trabajo.

a) Totalmente de acuerdo	
b) De acuerdo	
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
d) En desacuerdo	
e) Totalmente en desacuerdo	

12) La empresa tiene capacidad financiera para ejecutar una estrategia de TD.

a) Totalmente de acuerdo	
b) De acuerdo	
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
d) En desacuerdo	
e) Totalmente en desacuerdo	

13) La dirección está interesada en ampliar el alcance de la participación de los empleados en el proceso de TD.

a) Totalmente de acuerdo	
b) De acuerdo	
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
d) En desacuerdo	

e) Totalmente en desacuerdo	
-----------------------------	--

14) La dirección de la empresa trata de difundir la cultura del desarrollo y la modernización en la prestación de servicios a empleados y clientes.

a) Totalmente de acuerdo	
b) De acuerdo	
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
d) En desacuerdo	
e) Totalmente en desacuerdo	

15) La empresa desea mejorar el nivel de los servicios prestados mediante el proceso de TD.

a) Totalmente de acuerdo	
b) De acuerdo	
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
d) En desacuerdo	
e) Totalmente en desacuerdo	

16) La dirección fomenta el intercambio electrónico de datos e información entre los distintos departamentos.

a) Totalmente de acuerdo	
b) De acuerdo	
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
d) En desacuerdo	
e) Totalmente en desacuerdo	

17) La dirección planifica todo el trabajo administrativo y distribuye electrónicamente las tareas dentro de la empresa.

a) Totalmente de acuerdo	
b) De acuerdo	
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
d) En desacuerdo	
e) Totalmente en desacuerdo	

18) La dirección está interesada en planificar los recursos humanos en línea con el proceso de TD.

a) Totalmente de acuerdo	
b) De acuerdo	
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
d) En desacuerdo	
e) Totalmente en desacuerdo	

19) La empresa debe dotar a sus empleados de las habilidades y capacidades necesarias para el proceso de TD.

a) Totalmente de acuerdo	
b) De acuerdo	
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
d) En desacuerdo	
e) Totalmente en desacuerdo	

20) La dirección de la empresa solicita la ayuda de expertos cualificados en tecnología para formar a sus empleados.

a) Totalmente de acuerdo	
b) De acuerdo	
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
d) En desacuerdo	
e) Totalmente en desacuerdo	

21) Su equipo de trabajo se adapta adecuadamente a los procesos de TD que requiere la empresa.

a) Totalmente de acuerdo	
b) De acuerdo	
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
d) En desacuerdo	
e) Totalmente en desacuerdo	

22) Las tecnologías digitales ayudan a crear un entorno de trabajo flexible para su equipo de trabajo.

a) Totalmente de acuerdo	
b) De acuerdo	
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
d) En desacuerdo	
e) Totalmente en desacuerdo	

23) La empresa ofrece programas de aprendizaje y formación sobre todas las tecnologías digitales.

a) Totalmente de acuerdo	
b) De acuerdo	
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
d) En desacuerdo	
e) Totalmente en desacuerdo	

24) Las tecnologías digitales permiten a su equipo tomar decisiones basadas en datos en tiempo real.

a) Totalmente de acuerdo	
b) De acuerdo	
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
d) En desacuerdo	
e) Totalmente en desacuerdo	

25) La TD logra una buena comunicación digital entre los miembros de su equipo.

a) Totalmente de acuerdo	
b) De acuerdo	
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
d) En desacuerdo	
e) Totalmente en desacuerdo	

26) La TD resuelve los problemas a los que se enfrentan los miembros de su equipo y evita que se repitan.

a) Totalmente de acuerdo	
b) De acuerdo	

c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
d) En desacuerdo	
e) Totalmente en desacuerdo	

27) El nivel de absentismo de los colaboradores de su equipo es alto.

a) Totalmente de acuerdo	
b) De acuerdo	
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
d) En desacuerdo	
e) Totalmente en desacuerdo	

28) Los colaboradores de su equipo de trabajo se sienten identificados con los valores de la empresa y son parte importante de la organización.

a) Totalmente de acuerdo	
b) De acuerdo	
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
d) En desacuerdo	
e) Totalmente en desacuerdo	

29) Hay un alto grado de compromiso en su equipo con las normas y procedimientos de la empresa.

a) Totalmente de acuerdo	
b) De acuerdo	
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
d) En desacuerdo	

e) Totalmente en desacuerdo	
-----------------------------	--

30) En el último año se ha maximizado el número de tareas finalizadas por su equipo de trabajo.

a) Totalmente de acuerdo	
b) De acuerdo	
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
d) En desacuerdo	
e) Totalmente en desacuerdo	

31) Los colaboradores de su equipo poseen los conocimientos y habilidades requeridas para la ejecución del trabajo.

a) Totalmente de acuerdo	
b) De acuerdo	
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
d) En desacuerdo	
e) Totalmente en desacuerdo	

32) En el último año, su equipo de trabajo ha resuelto problemas de manera oportuna.

a) Totalmente de acuerdo	
b) De acuerdo	
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
d) En desacuerdo	
e) Totalmente en desacuerdo	

33) Durante el último año, ha habido un aumento en la cantidad de conflictos laborales a nivel de la organización.

a) Totalmente de acuerdo	
b) De acuerdo	
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
d) En desacuerdo	
e) Totalmente en desacuerdo	

34) En el último año, se ha notado un incremento en el número de quejas y reclamos a nivel organizacional.

a) Totalmente de acuerdo	
b) De acuerdo	
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
d) En desacuerdo	
e) Totalmente en desacuerdo	

35) Durante el último año, ha evidenciado un aumento en la cantidad de tareas incorrectas realizadas por su equipo de trabajo.

a) Totalmente de acuerdo	
b) De acuerdo	
c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
d) En desacuerdo	
e) Totalmente en desacuerdo	

Muchas gracias por su tiempo y sinceridad en sus respuestas.



# 12% Similitud general


El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe


▸ Bibliografía

---

## Fuentes principales

11%  Fuentes de Internet

2%  Publicaciones

5%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

---

## Marcas de integridad

### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## Fuentes principales

- 11% Fuentes de Internet
- 2% Publicaciones
- 5% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.ulima.edu.pe	1%
2	Trabajos del estudiante	Universidad de Lima	1%
3	Internet	hdl.handle.net	1%
4	Internet	oa.upm.es	0%
5	Trabajos del estudiante	Pontificia Universidad Catolica del Peru	0%
6	Internet	idoc.pub	0%
7	Internet	repositorio.uladech.edu.pe	0%
8	Internet	revistas.uap.edu.pe	0%
9	Trabajos del estudiante	Universidad San Marcos	0%
10	Internet	accedacris.ulpgc.es	0%
11	Internet	repositorio.unprg.edu.pe	0%

12	Internet	theibfr.com	0%
13	Internet	www11.urbe.edu	0%
14	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	0%
15	Internet	repositorio.une.edu.pe	0%
16	Trabajos del estudiante	Universidad San Francisco de Quito	0%
17	Internet	prezi.com	0%
18	Internet	repositorio.uandina.edu.pe	0%
19	Internet	issuu.com	0%
20	Internet	repositorio.escuelamilitar.edu.pe	0%
21	Internet	www.portal-hoteles.com	0%
22	Internet	repositorio.unh.edu.pe	0%
23	Trabajos del estudiante	Eastern Institute of Technology	0%
24	Internet	lareferencia.info	0%
25	Internet	www.sat.gob.pe	0%

26	Internet	www.scribd.com	0%
27	Trabajos del estudiante	London School of Commerce	0%
28	Internet	link.springer.com	0%
29	Internet	www.dpublication.com	0%
30	Trabajos del estudiante	University of Maryland, Global Campus	0%
31	Internet	www.researchgate.net	0%
32	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional Agraria La Molina	0%
33	Trabajos del estudiante	ucn	0%
34	Internet	de.slideshare.net	0%
35	Internet	www.sbp-journal.com	0%
36	Internet	archive.org	0%
37	Internet	repositorio.uta.edu.ec	0%
38	Internet	www.idrc.ca	0%
39	Internet	www.elespanol.com	0%

40	Internet	www.esan.edu.pe	0%
41	Internet	mae.posgrado.fca.uas.edu.mx	0%
42	Internet	repositorio.unjfsc.edu.pe	0%
43	Publicación	Judith Cavazos-Arroyo, Alejandro Melchor-Ascencio. " The influence of greenfluen...	0%
44	Internet	docplayer.se	0%
45	Internet	knowmad.openaire.eu	0%
46	Internet	www.aetic.es	0%
47	Trabajos del estudiante	National Economics University	0%
48	Internet	apirepositorio.unh.edu.pe	0%
49	Internet	ddd.uab.cat	0%
50	Internet	gestiopolis.com	0%
51	Internet	repositorio.unsaac.edu.pe	0%
52	Internet	stakeholders.com.pe	0%
53	Internet	traces-test.uab.cat	0%

54	Internet	www.coursehero.com	0%
55	Internet	gacetasanitaria.org	0%
56	Internet	repositorio.uide.edu.ec	0%
57	Internet	repositorio.unu.edu.pe	0%
58	Internet	rstudio-pubs-static.s3.amazonaws.com	0%
59	Internet	trabajodelamujeractual.blogspot.com	0%
60	Internet	www.orgdch.org	0%
61	Internet	www.tdx.cat	0%
62	Internet	www2.eco.uva.es	0%