



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA

La transformación digital y su relación con el desempeño laboral del personal
del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N°IX - Sede Lima,
2023

TESIS

Para optar el título profesional de Licenciada en Administración y
Gerencia

AUTORA

Gamarra Becerra, Milagros Cristina
ORCID: 0009-0000-4178-6394

ASESOR

Camones Figueroa, Lorgio Jesús
ORCID: 0000-0001-5275-3221

Lima, Perú

2024

Metadatos complementarios

Datos de autora

Gamarra Becerra, Milagros Cristina

Tipo de documento de identidad de la AUTORA: DNI

Número de documento de identidad de la AUTORA: 45675208

Datos de asesor

Camones Figueroa, Lorgio Jesús

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 31630075

Datos del jurado

JURADO 1: Yto Yto Juan Luis, DNI: 07815722, ORCID: 0000-0003-2454-4179

JURADO 2: Gutierrez Chong Olyenka Elizabeth, DNI: 09862616, ORCID: 0000-0003-2584-7622

JURADO 3: Villa Esteves José Antonio, DNI: 07778554, ORCID: 0000-0003-0005-4482

JURADO 4: Delgadillo Portocarrero Luis Alfonso, DNI: 06997475, ORCID: 0009-0002-1334-7540

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 5.02.04

Código del programa: 413256

Declaración jurada de originalidad

Yo, Milagros Cristina Gamarra Becerra, con código de estudiante N°201630001, con DNI N°45675208, con domicilio en Jr. Salaverry N°360 – Dpto. 401 distrito de Magdalena del Mar, provincia y departamento de Lima, en mi condición de Bachiller en Administración y Gerencia de la Facultad de Ciencias Económicas y empresariales, declaro bajo juramento que:

La presente tesis titulada: “La transformación digital y su relación con el desempeño laboral del personal del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N°IX - Sede Lima, 2023”, es de mi única autoría, bajo el asesoramiento del docente Lorgio Jesús Camones Figueroa, y no existe plagio y/o copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica o de investigación, universidad, etc.; el cual ha sido sometido al antiplagio Turnitin y tiene el 13% de similitud final.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en la tesis, el contenido de estas corresponde a las opiniones de ellos, y por las cuales no asumo responsabilidad, ya sean de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de internet.

Asimismo, ratifico plenamente que el contenido íntegro de la tesis es de mi conocimiento y autoría. Por tal motivo, asumo toda la responsabilidad de cualquier error u omisión en la tesis y soy consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de falsa declaración, me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y a los dispositivos legales nacionales vigentes.

Santiago de Surco, 6 de junio de 2024.



Milagros Cristina Gamarra Becerra

DNI N°45675208

Índice de similitud

La transformación digital y su relación con el desempeño laboral del personal del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N°IX - Sede Lima, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%	15%	7%	9%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
5	CESEL S A. "Primera MEIA de la Unidad Minera Casapalca-IGA0000614", R.D. N° 188 -2019-SENACE-PE/DEAR, 2020 Publicación	1%
6	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	1%

cdn.www.gob.pe

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Y EMPRESARIALES
Dr. Carlos Eduardo Del Valle Díaz
Jefe de la Unidad de Creación y Tesis

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
MAG. CARMEN ROSARIO BARRERA RIVERA
Docente responsable del Programa de Maestría en Gestión de Negocios
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

8	Fuente de Internet	1%
9	repositorio.espe.edu.ec Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado



Dedicatoria

A mi hija, Alejandra, por ser mi mayor motivación y a mis padres, Raúl y Belén, por acompañarme y confiar siempre en mí.

Agradecimiento

A Dios por todo su amor. A mis hermanos, cuñado, amigos, padrino, jefes y profesores por sus enseñanzas, apoyo, guía y motivación continua para mi desarrollo profesional.

Introducción

La transformación digital ha emergido como un fenómeno omnipresente que redefine fundamentalmente la forma en que las organizaciones operan contemporáneamente. La rápida adopción de herramientas digitales en el entorno laboral ha generado un impacto profundo en la manera en que el personal realiza sus tareas diarias, colabora y contribuye al éxito de la institución.

En ese contexto, la presente tesis busca determinar en qué medida la transformación digital se relaciona con el desempeño laboral del personal del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N°IX – Sede Lima, en el año 2023, a fin de aportar conocimientos valiosos que contribuyan a orientar estrategias efectivas de transformación digital, maximizando así el impacto positivo en el desempeño laboral y el logro de los objetivos institucionales. Este estudio está compuesto de seis capítulos.

En el capítulo I se describe el planteamiento del estudio, que inicia con la formulación del problema de la investigación donde se identifican y delimitan las cuestiones centrales que motivan la realización de este estudio. A continuación, se exponen los objetivos generales y específicos, la justificación e importancia del estudio. Además, se delimita el alcance de la investigación y se identifican las limitaciones que podrían afectar su desarrollo.

En el capítulo II se presenta el marco teórico-conceptual, realizando un análisis detallado de los fundamentos teóricos que sustentan y contextualizan la investigación. Se estructura en tres secciones fundamentales: antecedentes internacionales y nacionales, bases teórico-científicas y la definición de los términos básicos.

En el capítulo III se detallan las hipótesis y variables, se presentan la hipótesis general y específicas que se plantean como proposiciones que buscan responder a las interrogantes planteadas en el capítulo inicial. Estas hipótesis se estructuran de manera que

permitan la contrastación empírica a lo largo del estudio. Luego, la identificación de variables y unidad de análisis, así como detalles específicos sobre la matriz de operacionalización de variables y la matriz lógica de consistencia.

En el capítulo IV se describe el Método de la investigación, con un análisis detallado de aspectos fundamentales que guiarán la ejecución de la investigación. Los elementos clave son el tipo y método de la investigación, diseño específico, población y muestra, instrumento para la obtención de los datos, técnicas para el procesamiento y análisis de los datos y el procedimiento para la ejecución del estudio. Cada componente se selecciona y justifica cuidadosamente para garantizar la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos.

En el capítulo V se muestran los resultados y discusión del estudio, se presentan y analizan los datos cuantitativos obtenidos durante la investigación, así como el análisis inferencial y la discusión de los resultados. Se brinda una visión integral de los resultados obtenidos, permitiendo una evaluación crítica de la investigación y facilitando la comprensión de su relevancia en el campo de estudio.

Por último, en el capítulo VI se detallan las conclusiones y recomendaciones, se presentan las conclusiones derivadas de los resultados obtenidos durante la investigación, así como las recomendaciones sugeridas para acciones futuras.

Índice

Metadatos complementarios	II
Declaración jurada de originalidad.....	III
Índice de similitud	IV
Dedicatoria.....	VI
Agradecimiento	VII
Introducción.....	VIII
Índice	X
Lista de tablas	XIV
Lista de ilustraciones	XVII
Resumen	XIX
Abstract.....	XX
CAPÍTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	1
1. Formulación del problema	1
1.1. Problema General	5
1.2. Problemas Específicos	5
2. Objetivos General y Específicos	5
2.1. Objetivo General.....	5
2.2. Objetivos Específicos	5
3. Justificación e importancia del estudio	6
4. Alcance y limitaciones	7

CAPÍTULO II.....	9
MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL.....	9
1. Antecedentes de la Investigación	9
1.1. Antecedentes Internacionales	9
1.2. Antecedentes Nacionales	12
2. Bases Teórico-Científicas	16
2.1. Transformación digital	16
2.1.1. Cuarta Revolución Industrial: Industria 4.0	16
2.1.2. Definición de Transformación Digital.....	18
2.1.3. Transformación digital en América Latina.....	19
2.1.4. Transformación digital en Perú: Administración Pública	20
2.1.5. Dimensiones de la Transformación digital	24
2.2. Desempeño laboral	26
2.2.1. Definición	26
2.2.2. Importancia.....	28
2.2.3. Características.....	29
2.2.4. Factores que influyen en el desempeño laboral.....	30
2.2.5. Teorías del Desempeño Laboral	31
2.2.6. Dimensiones del Desempeño Laboral	34
2.2.7. Evaluación de Desempeño.....	38
3. Definición de términos básicos	40

CAPÍTULO III	44
HIPÓTESIS Y VARIABLES	44
1. Hipótesis y/o Supuestos básicos.....	44
1.1. Hipótesis General	44
1.2. Hipótesis Específicas	44
2. Las variables de estudio y su operacionalización.....	44
2.1. Variable independiente	44
2.2. Variable dependiente	44
2.3. Operacionalización de las variables	45
3. Matriz lógica de consistencia	46
CAPÍTULO IV	47
MÉTODO	47
1. Tipo y Método de investigación.....	47
1.1. Tipo.....	47
1.2. Método de la investigación.....	47
2. Diseño específico de investigación	48
3. Población, muestra	48
3.1. Población	48
3.2. Muestra	48
4. Instrumentos de obtención de datos	50
5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	51

6. Procedimiento para la ejecución del estudio	52
CAPÍTULO V	53
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	53
1. Datos Cuantitativos	53
2. Análisis de resultados.....	79
2.1. Contrastación de Hipótesis General	79
2.2. Contrastación de Hipótesis Específica 1	81
2.3. Contrastación de Hipótesis Específica 2	84
2.4. Contrastación de Hipótesis Específica 3	87
3. Discusión de Resultados.....	90
CAPÍTULO VI.....	93
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	93
1. Conclusiones	93
2. Recomendaciones.....	94
REFERENCIAS	97
APÉNDICE	107

Lista de tablas

Tabla 1. Impacto de la Cuarta revolución industrial	17
Tabla 2. Principales normas para la transformación digital en Perú	21
Tabla 3. Descripción de los niveles de la Digitalización.....	25
Tabla 4. Principales factores que influyen en el desempeño laboral.....	31
Tabla 5. Componentes del desempeño laboral según Campbell	33
Tabla 6. Matriz de operacionalización de la variable independiente	45
Tabla 7. Matriz de operacionalización de la variable dependiente.....	45
Tabla 8. Matriz lógica de consistencia	46
Tabla 9. Interpretaciones para el coeficiente Alfa.....	49
Tabla 10. Coeficiente Alfa de Cronbach sobre la variable transformación digital	51
Tabla 11. Coeficiente Alfa de Cronbach sobre desempeño laboral	51
Tabla 12. Frecuencias de la pregunta 1	53
Tabla 13. Frecuencias de la pregunta 2	54
Tabla 14. Frecuencias de la pregunta 3	55
Tabla 15. Frecuencias de la pregunta 4	56
Tabla 16. Frecuencias de la pregunta 5	57
Tabla 17. Frecuencias de la pregunta 6	58
Tabla 18. Frecuencias de la pregunta 7	59
Tabla 19. Frecuencias de la pregunta 8	59
Tabla 20. Frecuencias de la pregunta 9	61
Tabla 21. Frecuencias de la pregunta 10	62
Tabla 22. Frecuencias de la pregunta 11	63
Tabla 23. Frecuencias de la pregunta 12	64
Tabla 24. Frecuencias de la pregunta 13	65

Tabla 25. Frecuencias de la pregunta 14	66
Tabla 26. Frecuencias de la pregunta 15	67
Tabla 27. Frecuencias de la pregunta 16	68
Tabla 28. Frecuencias de la pregunta 17	69
Tabla 29. Frecuencias de la pregunta 18	69
Tabla 30. Frecuencias de la pregunta 19	71
Tabla 31. Frecuencias de la pregunta 20	72
Tabla 32. Frecuencias de la pregunta 21	73
Tabla 33. Frecuencias de la pregunta 22	74
Tabla 34. Frecuencias de la pregunta 23	75
Tabla 35. Frecuencias de la pregunta 24	76
Tabla 36. Frecuencias de la pregunta 25	77
Tabla 37. Frecuencias de la pregunta 26	78
Tabla 38. Cruce entre Transformación digital y Desempeño laboral.....	79
Tabla 39. Prueba de chi-cuadrado entre Transformación digital y Desempeño laboral.....	80
Tabla 40. Coeficiente V de Cramer entre Transformación digital y Desempeño laboral ...	81
Tabla 41. Cruce entre la dimensión Digitalización y la variable Desempeño laboral.....	82
Tabla 42. Prueba de chi-cuadrado entre la dimensión Digitalización y la variable Desempeño laboral	82
Tabla 43. Coeficiente V de Cramer entre la dimensión Digitalización y la variable Desempeño laboral	83
Tabla 44. Cruce entre la dimensión Nuevas competencias y la variable Desempeño laboral	85
Tabla 45. Prueba de chi-cuadrado entre la dimensión Nuevas competencias y la variable Desempeño laboral	85

Tabla 46. Coeficiente V de Cramer entre la dimensión Nuevas competencias y la variable Desempeño laboral	86
Tabla 47. Cruce entre la dimensión Cambio tecnológico y la variable Desempeño laboral	88
Tabla 48. Prueba de chi-cuadrado entre la dimensión Cambio tecnológico y la variable Desempeño laboral	88
Tabla 49. V de Cramer entre la dimensión Cambio tecnológico y la variable Desempeño laboral	89
Tabla 50. Interpretación del Coeficiente V de Cramer según el tamaño del efecto	125

Lista de ilustraciones

Figura 1. Taxonomía de la Transformación digital en la Administración pública.....	23
Figura 2. Diagrama del desempeño laboral y proceso de acción	32
Figura 3. Etapas para alcanzar las metas	34
Figura 4. Pasos para implantar la evaluación del desempeño laboral.	38
Figura 5. Frecuencias de la pregunta 1	53
Figura 6. Frecuencias de la pregunta 2	54
Figura 7. Frecuencias de la pregunta 3	55
Figura 8. Frecuencias de la pregunta 4	56
Figura 9. Frecuencias de la pregunta 5	57
Figura 10. Frecuencias de la pregunta 6	58
Figura 11. Frecuencias de la pregunta 7	58
Figura 12. Frecuencias de la pregunta 8	59
Figura 13. Frecuencias de la pregunta 9	61
Figura 14. Frecuencias de la pregunta 10	62
Figura 15. Frecuencias de la pregunta 11	63
Figura 16. Frecuencias de la pregunta 12	64
Figura 17. Frecuencias de la pregunta 13	65
Figura 18. Frecuencias de la pregunta 14	66
Figura 19. Frecuencias de la pregunta 15	67
Figura 20. Frecuencias de la pregunta 16	68
Figura 21. Frecuencias de la pregunta 17	68
Figura 22. Frecuencias de la pregunta 18	69
Figura 23. Frecuencias de la pregunta 19	71
Figura 24. Frecuencias de la pregunta 20	72

Figura 25. Frecuencias de la pregunta 21	73
Figura 26. Frecuencias de la pregunta 22	74
Figura 27. Frecuencias de la pregunta 23	75
Figura 28. Frecuencias de la pregunta 24	76
Figura 29. Frecuencias de la pregunta 25	77
Figura 30. Frecuencias de la pregunta 26	78
Figura 31. Prueba de chi-cuadrado entre Transformación digital y Desempeño laboral	79
Figura 32. Prueba de chi-cuadrado entre la dimensión Digitalización y la variable Desempeño laboral	83
Figura 33. Prueba de chi-cuadrado entre la dimensión Nuevas competencias y la variable Desempeño laboral	86
Figura 34. Prueba de chi-cuadrado entre la dimensión Cambio tecnológico y la variable Desempeño laboral	88

Resumen

La presente tesis tiene como objetivo general determinar la relación entre la transformación digital y el desempeño laboral del personal del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N°IX – Sede Lima en el año 2023. El tipo de investigación es aplicada, con un enfoque cuantitativo y alcance correlacional, método hipotético deductivo, con diseño no experimental y de corte transversal. Para recopilar los datos se utilizó como técnica una encuesta y como instrumento un cuestionario con 26 preguntas cerradas medidas en la escala de Likert, que fue aplicado a una muestra de 102 trabajadores del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N°IX – Sede Lima, para la variable transformación digital se obtuvo el coeficiente Alpha de Cronbach de 0,903 y para desempeño laboral 0,864. Se analizaron los resultados obteniendo un valor de X^2 de 57.468 con 6 grados de libertad y una significación asintótica de 0.000, menor al nivel de significancia $\alpha = 0.05$, además el valor del coeficiente V de Cramer fue 0.531, lo cual indica una asociación moderada. En conclusión, la transformación digital se relaciona significativa y moderadamente con el desempeño laboral del personal del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N°IX – Sede Lima en el año 2023.

Palabras clave: transformación digital, desempeño laboral, digitalización, administración pública, gobierno digital.

Abstract

The main objective of this research work is to determine the relationship between digital transformation and the job performance of the staff in Real Property Records of Zona Registral N°IX – Sede Lima in the year 2023. The type of research is applied, with a focus quantitative and correlational scope, hypothetical deductive method, with non-experimental and cross-sectional design. To collect the data, a survey was used as a technique and a questionnaire with 26 closed questions measured on the Likert scale was used as an instrument, which was applied to a sample of 102 workers from the Real Property Records of Zona Registral N°IX – Sede Lima, for the digital transformation variable, Cronbach's Alpha coefficient was obtained of 0.903 and for job performance, 0.864. The results were analyzed obtaining a chi-square test value of 57.468 with 6 degrees free and an asymptotic significance of 0.000, less than the significance level $\alpha = 0.05$; also, the value of Cramer's V coefficient was 0.531, indicating moderate association. In conclusion, the digital transformation is significantly and moderately related to the job performance of the staff in Real Property Records of Zona Registral N°IX – Sede Lima in the year 2023.

Keywords: digital transformation, job performance, digitalization, public administration, digital government.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1. Formulación del problema

Actualmente se viven cambios acelerados impulsados por la tecnología, internet y plataformas digitales. El concepto de transformación digital no debe limitarse solo a la incorporación de tecnología digital en todas las operaciones de una organización; si no que este constituye un proceso constante, complicado, de naturaleza social y cultural que requiere una ágil adaptación. Warner y Wäger (2019) sostienen que la transformación digital se caracteriza por ser un proceso ininterrumpido en el cual se emplean las últimas tecnologías digitales en las operaciones cotidianas de la empresa. En este contexto, la agilidad se destaca como un componente fundamental en la actualización estratégica del modelo de negocio, así como en la fomentación de la colaboración y la cultura organizacional.

La transformación digital en el sector público implica la modificación de la cultura organizacional en distintas instituciones públicas, con el propósito de establecer un gobierno digital orientado hacia la atención y beneficio de los ciudadanos. Según Mergel *et al.* (2019) los gobiernos están cambiando la forma en que trabajan para mejorar sus servicios, hacer que el diseño sea más eficiente y eficaz, de ese modo lograr objetivos como una mayor transparencia, interoperabilidad y una mayor satisfacción de los ciudadanos.

En ese sentido, la adopción de herramientas digitales en las instituciones gubernamentales, a través de la transformación digital, conlleva a una mayor eficiencia al disminuir la cantidad de recursos necesarios para obtener un resultado equivalente. Conforme fue avanzando el uso de la tecnología y las innovaciones tecnológicas, se dieron nuevos medios de intercambio y comunicación. También fue desarrollándose el soporte al

comercio electrónico y con ello la posibilidad que la actividad contractual se desarrolle también en medios electrónicos.

En el Perú, en el año dos mil se modificó el Código Civil para efectos de reconocer que la manifestación de la voluntad se podría acreditar también a través de medios electrónicos (Congreso de la República del Perú, Ley N° 27291, 2000). Luego con la ley de Firmas y Certificados Digitales se reguló la utilización de la firma electrónica otorgándole la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita (Congreso de la República del Perú, Ley N°27269, 2000). Posteriormente, se aprobaron las medidas para el fortalecimiento de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica - IOFE y la implementación progresiva de la firma digital en el sector público y privado (Presidencia del Consejo de Ministros, D.S. N°026-2016, 2016); y por último, se aprobó la Ley de Gobierno Digital, donde se ha establecido la estructura de gobernanza para el gobierno digital, así como el régimen jurídico que se aplica al uso transversal de tecnologías en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales por parte de las entidades de la Administración Pública en los tres niveles de gobierno (Presidencia del Consejo de Ministros, D.L. N°1412, 2018).

La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - Sunarp, se distribuye en 14 Zonas Registrales a nivel nacional y tiene como misión inscribir y publicitar actos, contratos, derechos y titularidades de los ciudadanos mediante un servicio de calidad accesible, oportuno y predecible. Bajo el marco normativo mencionado en el párrafo anterior, logró emitir normas institucionales específicas en materia de Gobierno Digital y sobre el mejoramiento de los servicios que viene implementando. A inicios de emergencia nacional por la Covid-19, hubo un crecimiento exponencial en la prestación de los servicios de la Sunarp, a través de un entorno digital, que se manifestó como una respuesta de la entidad ante la coyuntura actual.

La institución utilizó estrategias internas para optimizar los procedimientos y adoptar nuevas tecnologías (hardware y software). Bajo esa línea de modernización, uno de los objetivos estratégicos institucionales es modernizar la gestión de la institución para garantizar la satisfacción de los ciudadanos. Adicionalmente, en su Plan de Gobierno Digital 2021-2023 se tiene como objetivo “concientizar, capacitar y promover la formación del personal de la Sunarp en Gobierno y Transformación digital para generar el cambio de cultura organizacional” (Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, 2021, p. 39).

En la Zona Registral N°IX – Sede Lima, cerca de 1200 trabajadores tuvieron que adaptarse a estos cambios del entorno y cultura; durante la pandemia causada por la COVID-19 tuvieron que realizar trabajo remoto, generando la necesidad de la digitalización de títulos como una solución a la calificación remota, que fue posible mediante una red privada virtual (VPN), sistema utilizado en la actualidad por el personal que realiza teletrabajo. Es así como, con la implementación de nuevas tecnologías y servicios, el desarrollo de las actividades del personal registral y administrativo ha tenido un cambio significativo.

En el caso del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, Oficina Rebagliati, el personal ha experimentado una transición importante y continúan adaptándose a los cambios tecnológicos. Respecto a las modalidades de trabajo, el 28% del personal realiza teletrabajo, 26% teletrabajo parcial, mientras que el 46% realiza el trabajo presencial en las oficinas. Los títulos que ingresan al área registral pueden ser físicos o por el Sistema de Intermediación Digital - SID (en línea), 44% y 56% respectivamente; considerando que actualmente todos los títulos físicos son digitalizados posteriormente. Respecto a la productividad de los asistentes registrales y registradores públicos, existen indicadores con metas óptimas y mínimas para la calificación diaria de títulos asignados; metas que varían según la competencia y actos del Registro.

Si bien es cierto, el enfoque tecnológico de acciones que la Sunarp viene adoptando permite la reducción de tiempos para la presentación y calificación de títulos, así como la digitalización de los títulos físicos y la reducción el uso de papel en trámites documentarios; sin embargo existen ciertas barreras para el logro de los objetivos, como la resistencia al cambio, la falta de competencias digitales y el poco compromiso con la estrategia de la entidad. Además, el uso incrementado de las herramientas tecnológicas genera riesgos ergonómicos y visuales, ya que los trabajadores emplean gran cantidad de horas diarias frente a un dispositivo digital. Como consecuencia, esta situación impacta en el desempeño laboral del personal.

Al respecto Queipo y Useche (2002) argumentan que el desempeño laboral varía de una persona a otra debido a factores como habilidades, motivación, colaboración en equipo, formación, supervisión y circunstancias personales; además, la percepción que tiene la persona sobre su papel en el trabajo también es crucial. Las habilidades incluyen tanto competencias técnicas como habilidades interpersonales y conocimiento específico del puesto.

Por lo tanto, la realidad problemática mencionada muestra que si bien el avance tecnológico y la transformación digital que implementó la Sunarp busca optimizar los procesos operativos para ser más eficientes y cumplir los objetivos trazados en beneficio de los ciudadanos; el personal de la institución, como usuarios internos, realiza el trabajo operativo y hace uso de estas herramientas tecnológicas; por ello es fundamental el monitoreo de sus actividades en este nuevo entorno tecnológico y laboral para saber de qué manera se relaciona con su desempeño laboral y cuál es su percepción al respecto. Este conocimiento contribuirá en la toma de decisiones estratégicas institucionales de la Zona Registral N°IX – Sede Lima.

1.1. Problema General

- ¿En qué medida la transformación digital se relaciona con el desempeño laboral del personal del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N°IX – Sede Lima en el año 2023?

1.2. Problemas Específicos

- **PE1:** ¿En qué medida la digitalización se relaciona con el desempeño laboral del personal del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N°IX – Sede Lima en el año 2023?
- **PE2:** ¿ En qué medida las nuevas competencias se relacionan con el desempeño laboral del personal del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N°IX – Sede Lima en el año 2023?
- **PE3:** ¿ En qué medida el cambio tecnológico se relaciona con el desempeño laboral del personal del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N°IX – Sede Lima en el año 2023?

2. Objetivos General y Específicos

2.1. Objetivo General

- Determinar en qué medida la transformación digital se relaciona con el desempeño laboral del personal del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N°IX – Sede Lima en el año 2023.

2.2. Objetivos Específicos

- **OE1:** Determinar en qué medida la digitalización se relaciona con el desempeño laboral del personal del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N°IX – Sede Lima en el año 2023.

- **OE2:** Determinar en qué medida las nuevas competencias se relacionan con el desempeño laboral del personal del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N°IX – Sede Lima en el año 2023.
- **OE3:** Determinar en qué medida el cambio tecnológico se relaciona con el desempeño laboral del personal del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N°IX – Sede Lima en el año 2023.

3. Justificación e importancia del estudio

3.1. Justificación Teórica

Según Bernal (2016) en el ámbito de una investigación, se expone una justificación teórica cuando el propósito del estudio es fomentar la reflexión y el diálogo académico en torno al conocimiento existente; esto implica cuestionar teorías, comparar resultados o realizar una evaluación epistemológica del conocimiento previo.

La investigación contribuirá a plantear modelos teóricos que se orienten a comprender la relación que existe entre las variables analizadas, además servirá como antecedente para futuras investigaciones.

3.2. Justificación Metodológica

Para el autor Méndez (2012) la justificación metodológica se refiere a la utilización de métodos y técnicas particulares, como encuestas o formularios, así como modelos matemáticos, que se emplean como herramientas. Estas herramientas están diseñadas para contribuir al análisis de problemas similares al que se investiga y pueden ser aplicadas posteriormente por otros investigadores.

El presente estudio correlacional busca identificar la relación entre las variables transformación digital y desempeño laboral. Para lograrlo se utilizaron técnicas, métodos e instrumentos para la recolección de datos con alto grado de confiabilidad y validez.

3.3. Justificación Práctica

Bernal (2016) afirma que una investigación cuenta con una justificación práctica cuando su ejecución contribuye a resolver un problema o que sugiere estrategias cuya aplicación podría ayudar a resolverlo.

El presente estudio se llevó a cabo en el Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N°IX – Sede Lima. Los resultados obtenidos serán beneficiosos para mejorar el desempeño del personal, ya que de esta manera se busca crear conciencia entre los líderes y la alta dirección, promoviendo la integración de estrategias que apoyen el cumplimiento de los objetivos establecidos en su Plan de Gobierno Digital 2021-2023, que consiste en “concientizar, capacitar y promover la formación del personal de la Sunarp en Gobierno y Transformación digital para generar el cambio de cultura organizacional” (Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, 2021, p. 39).

4. Alcance y limitaciones

4.1. Alcance

Desde una perspectiva académica, este estudio se sitúa en el campo de la administración y gestión, aplicando conocimientos de las siguientes áreas: administración pública, gestión de personas, mejora continua, tecnología de la información y cultura organizacional.

4.2. Limitaciones

- **Limitación Temporal**

Los datos y la información que son considerados en esta investigación fueron limitados al periodo 2023.

- **Limitación Geográfica**

La investigación se realizó en el Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, Oficina Rebagliati en el distrito de Jesús María, provincia y departamento de Lima.

- **Limitación Social**

Los encuestados son personal CAP, CAS y practicantes del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, Oficina Rebagliati.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL

1. Antecedentes de la Investigación

1.1. Antecedentes Internacionales

Guamán y Lema (2021) en su investigación titulada *La transformación digital y el desempeño laboral en los empleados del departamento administrativo del Distrito de Salud 02D03 San Miguel, Provincia Bolívar, Zona 5*, tesis de pregrado para la Universidad Técnica de Ambato – Ecuador, tuvo como objetivo principal determinar la influencia de la transformación digital sobre el desempeño laboral en los trabajadores del departamento administrativo del Distrito de Salud 02D03 San Miguel, Provincia Bolívar, Zona 5. En cuanto a la metodología se procedió a ser tipo exploratoria, descriptiva, basado en un enfoque cualitativo y cuantitativo, no experimental. Además, el enfoque de este estudio se estableció como correlacional, ya que su objetivo era investigar la relación entre las dos variables en cuestión. Para llevar a cabo esta investigación, se empleó una encuesta como técnica de recolección, en la cual participaron 100 empleados durante la aplicación del cuestionario. Los datos recopilados revelaron la existencia de una asociación real entre los elementos que se estudiaron, aunque esta asociación se consideró de bajo valor, con un coeficiente de correlación de 0.312, concluyendo que la incorporación de tecnología en el ámbito laboral implica que las organizaciones se vean obligadas a modificar, ajustarse a entornos nuevos, optimizar sus procedimientos y, consecuentemente, modificar su estructura organizativa.

Khin y Ho (2020) en su investigación *Digital technology, digital capability and organizational performance: A mediating role of digital innovation*, tuvo como objetivo analizar cómo la innovación tecnológica, evaluada a través de la orientación y las

capacidades tecnológicas, impacta en el desempeño organizacional de las pequeñas y medianas empresas tecnológicas de Malasia. En términos de metodología, el enfoque del estudio fue cuantitativo, con un nivel correlacional y un diseño no experimental. Se utilizó una encuesta como método de recopilación de datos y se administró un cuestionario a 105 colaboradores. Los resultados enfatizan que la orientación tecnológica tiene un impacto significativo en el desempeño financiero ($\beta = 0.123$, $t = 2.365$, $p < 0.05$) y no financiero ($\beta = 0.157$, $t = 2.339$, $p < 0.05$). Asimismo, se observa que las capacidades tecnológicas influyen en el desempeño financiero ($\beta = 0.146$, $t = 3.174$, $p < 0.05$) y no financiero ($\beta = 0.186$, $t = 3.259$, $p < 0.05$). La conclusión principal es que la transformación digital tiene un impacto significativo y positivo en el desempeño organizacional de las empresas analizadas, con un coeficiente de determinación (R^2) de 0.465, lo que indica una fuerte relación entre la transformación digital y el desempeño de estas empresas. Por lo expuesto, este estudio utiliza la perspectiva de la visión basada en recursos para analizar la innovación digital, demostrando de manera empírica los factores clave que impulsan la innovación digital y que a su vez impactan en el desempeño organizacional.

Rosero (2019), en su investigación titulada *Transformación Digital y Desempeño Organizacional en Empresas del Sector de Energía Eléctrica*, tesis de maestría para la Universidad Nacional de Colombia - Bogotá, señala que las empresas tienen como objetivo emplear tecnologías digitales con el fin de incrementar las ventas de sus productos y servicios integrados, así como mejorar su eficiencia a través de soluciones innovadoras y la gestión de datos relacionados con sus interacciones con productos y servicios. El objetivo central de esta investigación es identificar la relación entre la transformación digital y el rendimiento organizacional, lo cual se explica mediante las conexiones entre conceptos independientes y dependientes en el contexto empresarial. Este enfoque se basa en la construcción de un modelo conceptual derivado de una revisión sistemática de la literatura,

que a su vez se apoya en las teorías de RBV (Ventaja Competitiva Sostenible), DC (Capacidades Dinámicas) y KBV (Ventaja Basada en el Conocimiento). Además, abarca aspectos relacionados con el tema planteado, como la revisión sistemática de la literatura (RSL), la formulación del modelo conceptual y las hipótesis, la ejecución de encuestas y su posterior análisis, la validación del modelo y la evaluación de los resultados. En conclusión, se resalta que el modelo propuesto ilustra la interconexión de las teorías centradas en recursos, que son administradas mediante la estrategia de transformación digital (TD), y la perspectiva basada en el conocimiento, lograda a través de la integración de la gestión del conocimiento con las capacidades de análisis de datos (BDA) y su implementación.

Mubarak *et al.* (2019) llevó a cabo el estudio titulado *The impact of digital transformation on business performance: A study of Pakistani SMEs*, publicado en la revista científica *Engineering, Technology and Applied Science Research*, tuvo como objetivo determinar cómo la transformación digital influye al desempeño organizacional en empresas de diversos sectores en Pakistán. En términos metodológicos, el enfoque del estudio fue cuantitativo, con un nivel correlacional y un diseño no experimental. Se utilizó una encuesta como método de recopilación de datos, en la cual se administró un cuestionario a 237 colaboradores pertenecientes a sectores como el textil, farmacéutico, industria, entre otros. Los resultados revelan que el desempeño organizacional fue influenciado de manera significativa por factores como el análisis de big data ($\beta = 0.309$, $t = 5.406$, $p < 0.05$), la disponibilidad de sistemas ciber físicos ($\beta = 0.314$, $t = 4.629$, $p < 0.05$) y la interoperabilidad ($\beta = 0.280$, $t = 4.722$, $p < 0.05$). Sin embargo, no se observó una influencia significativa del Internet de las cosas (IoT) ($p > 0.05$) en el desempeño organizacional. En conclusión, se determina que la transformación digital tiene un impacto significativo y positivo en el rendimiento organizacional de las empresas estudiadas, especialmente a través de factores como el análisis de big data, la disponibilidad de sistemas ciberfísicos y la interoperabilidad.

Guisao *et al.* (2018) en su investigación titulada *Capacidad de tecnologías de información y desempeño organizacional: efecto mediador de la capacidad de absorción*, tuvieron como objetivo analizar la influencia de la capacidad de absorción (CAB) en la relación entre las tecnologías de información (CTI) y el desempeño organizacional (DO), considerando las CTI en sus tres dimensiones: capacidad de infraestructura de TI, capacidad de TI para la expansión del negocio y capacidad de proactividad de TI. El estudio se llevó a cabo utilizando una muestra de empresas ubicadas en Colombia, incluyendo tanto empresas manufactureras como de servicios, especialmente aquellas que hacían un uso intensivo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC). Se destacaron sectores como actividades de administración empresarial y el sector de información y comunicaciones. Los datos se recopilaron en octubre de 2015 mediante cuestionarios enviados por correo electrónico a personal directivo o estratégico de diferentes áreas funcionales de las empresas consultadas, y se obtuvieron 102 respuestas válidas utilizando una encuesta de tipo Likert. Los resultados del modelo directo mostraron que la relación entre las CTI y el desempeño organizacional fue positiva, influyendo de manera significativa en el desempeño financiero (DF) ($\beta = 0,46$, valor $t = 5,39$) y en el desempeño no financiero (DnF) ($\beta = 0,55$, valor $t = 6,26$). Por lo tanto, se confirmaron las hipótesis H1a y H1b. En resumen, para que las tecnologías de información tengan un impacto positivo en los resultados empresariales, es esencial que estén integradas con habilidades organizacionales flexibles y adaptables.

1.2. Antecedentes Nacionales

Espejo (2023) en su trabajo de investigación titulada *Gobierno digital y su relación con el desempeño docente en la Unidad de Posgrado de Ingeniería de Sistemas e Informática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2020*; tesis de posgrado para la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima; revisó a nivel de gobierno digital si efectivamente en la UNMSM se ha desarrollado una adecuada transformación en lo que

respecta a la estrategia, la capacitación, la organización y en los propios procesos de negocio y por ende si los docentes se adaptaron a los cambios; por ello, el objetivo principal del trabajo fue establecer de qué manera se relaciona el Gobierno Digital con el desempeño docente en la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2020; asimismo, el estudio metodológico fue cuantitativo. Cabe mencionar que el estudio fue realizado en época de pandemia, por ello, su alcance fue descriptivo con un diseño no experimental correlacional. La muestra estuvo conformada por 20 docentes de la Unidad de posgrado de la Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, teniendo como método de recolección de datos una encuesta. Los resultados arrojaron como conclusión que existe una fuerte relación entre Gobierno Digital y desempeño docente ya que con un coeficiente de correlación de 0.776 se demostró esta incidencia.

Mallqui (2022) en su investigación titulada *La Transformación Digital y su incidencia en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Intendencia de Lima en 2022*, tesis de maestría para la Universidad César Vallejo - Lima, se propuso como objetivo principal determinar en qué medida la Transformación Digital incide en el desempeño laboral de los colaboradores de la Fiscalización de la Intendencia de Lima en 2022. Para llevar a cabo este estudio se empleó un enfoque cuantitativo de nivel explicativo y un diseño no experimental, utilizando dos variables: Transformación digital y desempeño laboral. Estas variables se evaluaron a través de una encuesta y dos cuestionarios tipo Likert compuestos por 15 ítems. La muestra de estudio consistió en 163 colaboradores pertenecientes al área de fiscalización de la administración tributaria de la ciudad de Lima. Para probar las hipótesis planteadas se aplicó la prueba de chi cuadrado (X^2) con un valor de 60.900 y se calculó el coeficiente V de Cramer, que arrojó un resultado de 0.432. Por lo tanto; se llegó a la conclusión de que la transformación digital tiene un impacto significativo

en el desempeño laboral de los colaboradores de fiscalización de la Intendencia de Lima en 2022, dado que los colaboradores representan el recurso más valioso de la organización debido a su conocimiento y experiencia, es esencial proporcionarles las herramientas necesarias para adquirir nuevas habilidades y capacidades que les permitan optimizar su rendimiento.

Huaman y Medina (2022) en su artículo *Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú*, publicado en la revista científica *Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, afirma que “la utilización de tecnologías digitales ya no es una elección, su adopción ofrece una mejor calidad de vida a los ciudadanos” (p. 93), esto se debe en gran medida a la pandemia, que obligó a las entidades del estado a adaptarse al mundo digital. El objetivo de esta investigación es principalmente revisar el avance de la transformación digital a lo largo de los años en las entidades públicas del mundo como del Perú, así como analizar los diversos enfoques de evaluación y métodos de medición que se han desarrollado para cuantificar el grado de digitalización de un país. Asimismo, este estudio adopta una metodología de revisión bibliográfica especializada, científica y técnica, utilizando en la especializada ciertas bases de datos como CEPAL, PUND BID, para la búsqueda científica, Scopus, Scielo, Redalyc, etc. y para la revisión técnica se accedió a la información proveniente de la Secretaría de Gobierno de Perú. Se obtuvo como resultados que en el 2020 la digitalización de servicios no tuvo una buena posición en el Perú, debido a que la capacidad de respuesta del sector público ante la pandemia era solo de 37.36 de 100, esto a consecuencia del desaprovechamiento de las tecnologías digitales y un bajo alcance de los servicios de internet en todo el territorio. Se tuvo como conclusión que es obligatorio transformar digitalmente la administración pública fortaleciendo la forma de interactuar con los ciudadanos, esto dependerá de una correcta comunicación y conectividad.

Guerrero y Jauregui (2022) en su investigación titulada *Propuesta de un Plan de Cultura Organizacional basado en valores que permita un efectivo proceso de Transformación Digital en una entidad del Estado*, tesis de maestría para la Universidad del Pacífico - Lima, tuvo como objetivo proponer un plan de cultura organizacional basado en valores que facilite una transformación digital efectiva en una entidad pública de Perú. Para lograrlo, se realizó un análisis de los valores de la cultura organizacional según las directrices establecidas por la Autoridad Nacional de Servicio Civil (SERVIR). También fue necesario identificar los diferentes tipos de cultura organizacional presentes en la entidad, utilizando como base los valores de Hartl y Hess (H&H). Finalmente, se diseñó un plan de cultura organizacional en consonancia con el proceso de transformación digital y en cumplimiento con la normativa de la Ley SERVIR. Se empleó una metodología basada en un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de carácter descriptivo y transversal. Los resultados se obtuvieron mediante la aplicación de una encuesta y una entrevista, lo que permitió la creación de un plan de cultura organizacional que respalda eficazmente el proceso de transformación digital en la entidad gubernamental, siguiendo las pautas de SERVIR y los valores de H&H.

Gamarra (2022) presentó su investigación titulada *Impacto de la transformación digital en el desempeño organizacional de empresas del sistema financiero en el Perú – 2022*, tesis de posgrado para la Universidad César Vallejo – Lima, con el objetivo de determinar el impacto de la transformación digital en el desempeño organizacional de empresas del sistema financiero del Perú. Para ello planteó una metodología de tipo aplicada con diseño no experimental de tipo transversal. Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo y se clasificó como correlacional. La unidad de análisis se basó los colaboradores de tres empresas del sector financiero del Perú. La muestra incluyó a 379 colaboradores. Para el desarrollo de este trabajo se utilizó la encuesta como técnica de

recolección y se aplicó dos cuestionarios. Los resultados revelaron que existe una relación significativa entre las dimensiones experiencia del servicio al cliente ($\rho = 0.143$, $p = 0.005$), comportamiento digital de los colaboradores ($\rho = 0.109$, $p = 0.035$), innovación de procesos ($\rho = 0.234$, $p = 0.000$) y el modelo de negocio digital ($\rho = 0.158$, $p = 0.002$) con el desempeño organizacional de dichas empresas. En conclusión, se comprobó según la hipótesis general mediante un modelo de regresión lineal, que existe una relación significativa entre la transformación digital y el desempeño organizacional al probar un ($\rho = 0.184$, $p = 0.000$), demostrando un impacto positivo sobre esta variable.

2. Bases Teórico-Científicas

2.1. Transformación digital

A nivel mundial y a partir de la década de 1990, las organizaciones han experimentado cambios significativos en su forma de hacer negocios y de interactuar en su entorno. En la actualidad, la transformación digital se mantiene en constante evolución, cuyo impacto se prevé sea cada vez más notable. Esto se atribuye al enfoque en las comunicaciones digitales y al aumento en la adopción de tecnologías como la inteligencia artificial, robótica, automatización, big data y el internet de las cosas (Páez-Gabriuna *et al.*, 2022).

2.1.1. Cuarta Revolución Industrial: Industria 4.0

Para definir la transformación digital es importante entender el contexto de lo que se conoce como la Cuarta Revolución Industrial o Industria 4.0.

La aparición de este fenómeno se sitúa en los primeros años de este siglo, marcados por los continuos avances digitales. La noción de Industria 4.0 surgió inicialmente durante la Feria de Hannover en 2011. Sin embargo, fue el economista Klaus Schwab, fundador del Foro Económico Mundial, quien acuñó y elaboró completamente el concepto de la Cuarta Revolución Industrial en diversas publicaciones posteriores (Gayozzo, 2020).

La primera revolución industrial empleó vapor y agua para automatizar la producción, mientras que la segunda hizo uso de la energía eléctrica para la fabricación a gran escala. La tercera revolución industrial incorporó electrónica y tecnologías de la información para automatizar procesos. En ese contexto, Schwab (2016) señala que se está emergiendo una cuarta revolución industrial, la cual se basa en la revolución digital que está ocurriendo hace más de 50 años. Esta nueva fase está caracterizada por la convergencia de tecnologías que difuminan las fronteras entre los ámbitos físico, biológico y digital. Además, agrega que la transformación actual no es simplemente una extensión de la tercera, por tres razones clave: la rapidez, el alcance y el impacto de los sistemas involucrados.

El conjunto de cambios, que se ha producido a un ritmo notablemente rápido, ha estado influyendo en la forma en que la sociedad en su conjunto lleva a cabo sus actividades; tanto las organizaciones simples como las más complejas han adoptado tecnologías en la medida en que intentan y pueden adaptarse a estos cambios (Trujillo *et al.*, 2022). Es así como el impacto de esta revolución se ve reflejada en las empresas, personas y gobiernos.

Tabla 1

Impacto de la Cuarta revolución industrial

Áreas	Impacto
En las empresas	El aumento en las expectativas del cliente, la mejora del producto, la innovación colaborativa y la estructura organizativa son áreas clave de atención en la economía actual, donde tanto consumidores como empresas son fundamentales para mejorar la satisfacción del cliente.
En las personas	Impacta directamente en la identidad y abarca la privacidad, la percepción de posesiones, hábitos de consumo, equilibrio entre trabajo y tiempo libre, desarrollo profesional, adquisición de habilidades, conexiones sociales y relaciones personales.
En los gobiernos	Las tecnologías y plataformas emergentes permitirán una mayor interacción entre los ciudadanos y los gobiernos. Al mismo tiempo, los gobiernos adquirirán nuevos mecanismos tecnológicos para ampliar su supervisión sobre la población y la capacidad de gestionar la infraestructura digital.

Nota. Impacto real de la 4ta RI en diversas áreas de la sociedad. Adaptado de Schwab (2016).

2.1.2. Definición de Transformación Digital

La transformación digital en las empresas implica la adopción e incorporación de tecnología digital en su forma de operar e interactuar con el entorno, para adaptarse a las cambiantes condiciones globales, modernizar sus operaciones, mejorar sus procesos y aumentar su productividad (Páez-Gabriuna *et al.*, 2022).

Por su parte, Hess *et al.* (2016) sostienen que la transformación digital abarca las modificaciones que las tecnologías digitales pueden introducir en el modelo de negocio de una organización, lo que puede traducirse en ajuste a productos, estructuras organizativas o a la automatización de procesos.

Otra definición clave la da el Centro de Desarrollo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos - OECD, sostiene que la transformación digital está vinculada a dos conceptos asociados. Primero la digitación (*digitisation*), que se refiere a la conversión de datos y procesos analógicos a un formato que las máquinas pueden leer. Por otro lado, la digitalización (*digitalisation*) implica el uso de tecnologías y datos digitales, así como la interconexión que conduce a nuevas actividades o cambios en las que existen. De ese modo, la transformación digital abarca el impacto económico y social de la *digitisation* y la *digitalisation* (OECD, 2019). En esta visión, la transformación digital surge como el producto de ambos conceptos, manifestándose en el impacto social y económico que afecta a toda la sociedad. Este proceso inevitablemente involucra a las organizaciones (Trujillo *et al.*, 2022).

En ese sentido, existen diferencias entre los conceptos de digitalización y transformación digital. Según Hess *et al.* (2016) la digitalización implica convertir información del formato analógico al digital o la automatización de procesos mediante tecnologías de la información y comunicación -TIC, mientras que la transformación digital se centra en las modificaciones que las tecnologías digitales pueden ocasionar en el modelo

de negocio, productos, procesos y estructura organizativa de una empresa. Estos cambios son evidentes tanto a nivel individual como en el ámbito organizacional.

2.1.3. Transformación digital en América Latina

Durante el transcurso del año 2020, la aparición de la pandemia causada por la enfermedad del COVID-19 destacó la importancia crucial de las tecnologías digitales, especialmente el uso internet, para hacer frente a la crisis sanitaria y reducir sus impactos. A pesar de esto, el aprovechamiento total de las posibilidades brindadas por las TIC se vio obstaculizado por la persistente brecha digital que prevalece en Latinoamérica (CEPAL, 2021).

De acuerdo al informe de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe-CEPAL (2021) sobre la infraestructura digital en la región, el 67% de la población en América Latina y el Caribe utiliza Internet, sin embargo, existe una brecha digital significativa entre las áreas urbanas y rurales en la mayoría de los países. En promedio, esta disparidad alcanza el 25% y en algunos casos llega incluso al 40%. Por otro lado, el mencionado informe sostiene hay notables disparidades entre la región de América Latina y el Caribe y los países pertenecientes a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos – OCDE en lo que respecta a la industria digital. América Latina y el Caribe tiene un índice de desarrollo 18.6, considerablemente inferior al de los países de la OCDE 33.54.

Por otro lado, según los resultados de la encuesta de E-Government en el año 2022, de todos los países de América Latina y el Caribe, 19 superan el promedio global del Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico - EGDI (0,6102). Además, países como Uruguay, Argentina, Brasil, Chile, Costa Rica y Perú se encuentran en el nivel muy alto del EGDI. Es relevante destacar que la proporción de países en los niveles superiores ha experimentado un aumento constante desde las primeras ediciones de la encuesta (Naciones Unidas, 2022).

En la evaluación global, Perú logró una puntuación de 0,7524, siendo la primera vez que Perú alcanza la calificación global de muy alto, superando a naciones como México y Colombia.

Los retos en el ámbito digital en la región se han vuelto más complejos, subrayando la urgencia de mejorar la cooperación y el diálogo tanto a nivel multilateral como multisectorial. En un mundo que avanza ineludiblemente hacia una mayor digitalización en todos sus aspectos, es crucial que la tecnología ocupe un lugar central en las discusiones políticas y se convierta en un pilar fundamental para el desarrollo (CEPAL, 2021).

2.1.4. Transformación digital en Perú: Administración Pública

La digitalización implica la incorporación de soluciones digitales en las operaciones regulares de una organización o una institución pública, como la informatización de trámites o servicios. Este cambio, aunque necesita ser más rápido, requiere una regulación y planificación adecuadas para proporcionar un entorno óptimo y adecuado para implementar tecnologías digitales (Huaman y Medina, 2022).

En el Perú, este proceso dio lugar al gobierno electrónico con el D.S. N°81-2013, Presidencia del Consejo de Ministros (2013), que se define como la situación en la que el gobierno utiliza las TIC, marcando así una revolución tecnológica en la administración pública.

Posteriormente, para tener en cuenta las sugerencias planteadas por la OCDE, el gobierno digital se implementó a partir del año 2017, mediante la creación de leyes, decretos de urgencia y decretos supremos para respaldar los cambios institucionales, planes, estrategias, políticas y otras iniciativas.

Con el Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, se establece el marco de gobernanza y define el gobierno digital como “el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor

público” (Presidencia del Consejo de Ministros, 2018, p. 5). Además establece como ente rector a la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital - SGTD, quien está a cargo de supervisar y dirigir las actividades del gobierno digital.

El Decreto de Urgencia N° 006-2020, que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital, define a la transformación digital como “el proceso continuo, disruptivo, estratégico y de cambio cultural que se sustenta en el uso intensivo de las tecnologías digitales, sistematización y análisis de datos para generar efectos económicos, sociales y de valor para las personas” (Presidencia del Consejo de Ministros, 2020, p. 4). Posteriormente, con el Decreto de Urgencia N° 007-2020, se aprueba el marco de confianza digital y se implementan medidas para reforzarlo. Ambos decretos se centran en la transformación digital, la seguridad y la confianza digital, promoviendo la colaboración entre el sector público y privado.

Tabla 2

Principales normas para la transformación digital en Perú

Gobierno Digital Decreto Legislativo N° 1412	Transformación Digital Decreto de Urgencia N°006-2020	Confianza Digital Decreto de Urgencia N°007-2020
-Identidad digital	-Economía digital	-Datos activos estratégicos
-Interoperabilidad	-Conectividad digital	-Datos abiertos
-Seguridad digital	-Educación digital	-Ética digital
-Gobernanza de datos	-Innovación digital	-Seguridad digital
-Arquitectura digital	-Sociedad digital	-Tecnologías digitales
-Servicios digitales	-Ciudadanía digital	-Protección de datos
	-Inclusión digital	-Protección del cliente digital

Nota. Principal marco normativo para una gobernanza activa en el Perú. Adaptado de Huamán y Medina (2022).

Los términos vinculados a la transformación digital como gobierno electrónico, gobierno digital o gobierno transformacional, están conectados entre sí y comparten un área

común de estudio: analizar cómo el sector público utiliza las TIC para mejorar la entrega de servicios, transformar los procesos, la cultura organizacional y evaluar su influencia en la creación de valor (Mergel *et al.*, 2019).

El gobierno digital motivó a las administraciones públicas a buscar una transformación en sus procesos digitales. No obstante, esta transformación ya estaba en marcha en el sector privado, especialmente en las grandes corporaciones. En ese sentido, es fundamental encarar la transformación digital desde una perspectiva multidimensional; por eso Mergel *et al.* (2019) argumentan que la transformación digital es holística y abarca un enfoque global en la organización, donde los procesos no tienen un estado final definido, sino que evolucionan hacia lo digital mediante la revisión constante de políticas, procesos y requisitos de los usuarios, así como la implementación de nuevas formas de servicios.

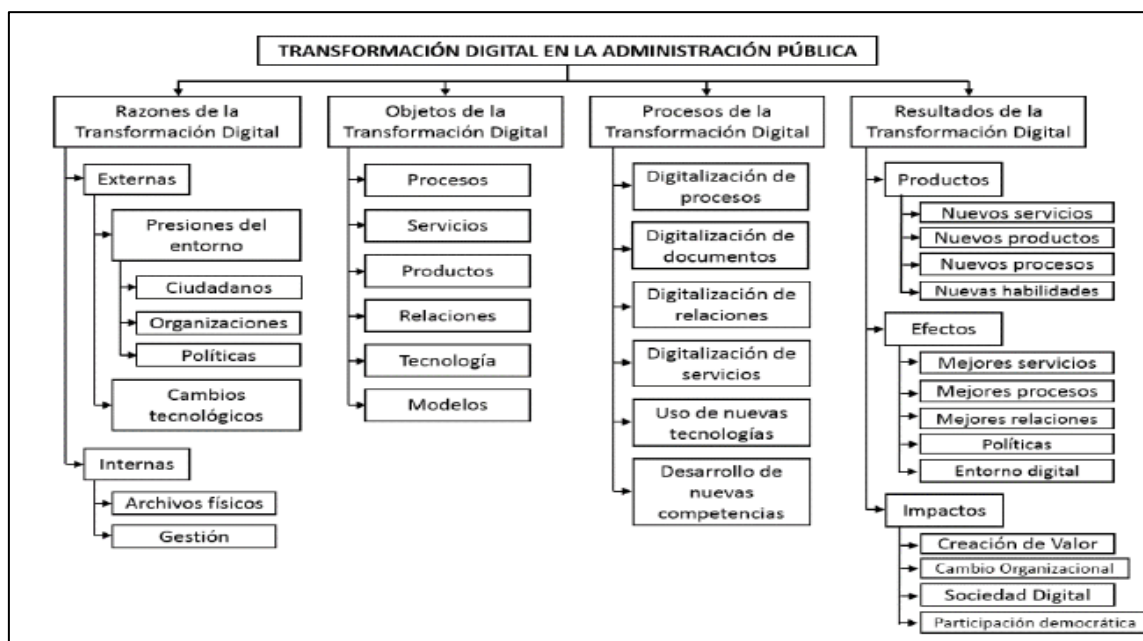
La Agenda Digital, conocida como la *Agenda Digital rumbo al Bicentenario*, se fundamenta principalmente en la política general del gobierno hasta el 2021 y los principios establecidos por la OCDE. Estos principios están alineados con objetivos nacionales como la integridad y la lucha contra la corrupción, el fortalecimiento institucional para la gobernabilidad y el crecimiento económico, entre otros. Estos lineamientos fueron incorporados en la formulación del Plan de Gobierno Digital con la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N°005-2018-PCM/SEGDI (Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros, 2018) con el objetivo de reunir en un solo documento los objetivos y proyectos del gobierno digital.

Actualmente, se publicó el Decreto Supremo N° 085-2023-PCM (Presidencia del Consejo de Ministros, 2023), que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030, aplicada en todas las instituciones públicas, esta estrategia se integra con entidades gubernamentales, empresas privadas, organizaciones internacionales, grupos de la sociedad civil, instituciones académicas y la población en general para alcanzar sus objetivos.

Para la administración pública, Mergel *et al.* (2019) proponen tres aspectos clave en la transformación digital: en primer lugar, utilizar la tecnología para cambiar la forma en que se prestan los servicios, lo que implica nuevas formas de interactuar con los clientes, modelos de negocio innovadores y productos y servicios que permiten supervisión y actualización en tiempo real; en segundo lugar, emplear la tecnología para transformar la cultura organizacional y las relaciones con los ciudadanos, lo que implica cambiar las expectativas de los ciudadanos sobre la capacidad del gobierno y su impacto en la representación democrática; y en tercer lugar, la creación de valor como resultado de esta transformación, donde las tecnologías de la información y comunicación (TIC) pueden alterar la estructura organizativa y crear nuevas oportunidades para que los ciudadanos y las partes interesadas participen en la generación de valor.

Figura 1

Taxonomía de la Transformación digital en la Administración pública



Nota. Taxonomía de la transformación digital soportada en cuatro categorías, por Huamán y Medina (2022, p. 95).

2.1.5. Dimensiones de la Transformación digital

Analizada la literatura al respecto, se describen tres dimensiones dentro del proceso de transformación digital.

Para Mergel *et al.* (2019), los procedimientos abarcan la digitalización de procesos, formularios y documentos existentes, así como las interacciones con las partes involucradas; el desarrollo de nuevas competencias y el cambio tecnológico.

a) Digitalización

Según Hess *et al.* (2016) la digitalización se refiere a la conversión de la información del mundo análogo al digital o la automatización de los procesos a través de la tecnologías de la información y las comunicaciones.

Cuando se trata de servicios públicos, los profesionales en administración pública sugieren que los intentos de digitalización brindan la ocasión de reconsiderar los procesos, servicios y productos ya establecidos para el mundo analógico (Mergel *et al.*, 2019).

La digitalización de los procesos en las empresas crea una posibilidad para optimizarlos y automatizarlos, transformándolos en predecibles en comparación con el enfoque manual previo, de esa manera hacerlos considerablemente más eficientes (Martínez, 2019).

Al respecto, es importante considerar que se debe centrar en posibles modificaciones en los procedimientos más allá de simplemente digitalizar procesos y formularios ya existentes (Mergel *et al.*, 2019).

Tabla 3*Descripción de los niveles de la Digitalización*

Niveles	Descripción
Digitalizar procesos	Describe el cambio que se produce al digitalizar procesos, flujos de trabajo o procedimientos dentro de una organización o administración pública.
Digitalizar documentos físicos	Describe la transformación mediante la digitalización de documentos físicos (analógicos, en papel)
Digitalizar las relaciones	Esto puede centrarse en la digitalización de las relaciones en general o específicamente en las relaciones entre las administraciones públicas y los usuarios fuera de la administración pública (ciudadanos, clientes, empresas, etc.)
Digitalizar servicios	Transformación mediante la digitalización o automatización de los servicios que ofrece la administración pública a sus usuarios.

Nota. Principales niveles de la digitalización en la Administración pública. Adaptado del Mergel *et al.* (2019).

b) Nuevas Competencias

Para que una organización o administración pública se transforme, serán necesarias nuevas competencias, habilidades o medidas educativas que las personas dentro de la organización necesitarán tener o adquirir para cumplir con las tareas o responsabilidades nuevas o modificadas (Mergel *et al.*, 2019).

Según Galindo (2020), dentro del contexto de la transformación digital, los cambios en la organización tienen un impacto significativo en los colaboradores o empleados. Estos individuos se ven obligados a asumir roles que tradicionalmente no estaban dentro de sus responsabilidades. Además, a medida que las tecnologías permiten enfoques novedosos para realizar tareas, surgen interrogantes sobre la necesidad de mejorar las habilidades de los empleados actuales y las competencias necesarias para los futuros trabajadores que constituirán la fuerza laboral digital.

Uno de los aspectos cruciales en este proceso de transformación implica la adquisición de nuevas habilidades a nivel organizacional y la instauración de una cultura digital completamente nueva en todos los niveles de la empresa. Para Ochoa (2016), la cultura digital en una organización se refiere a las conductas y prácticas adoptadas por los líderes y empleados para aprovechar al máximo las nuevas tecnologías, esto implica un uso más efectivo y una difusión amplia dentro de la organización.

c) Cambio Tecnológico

El cambio se produce mediante la implementación o uso de nuevas tecnologías. Esta no solo transforma la manera en que las administraciones públicas ofrecen servicios y se comunican, sino que también puede tener consecuencias significativas, como modificar la estructura y la cultura de una organización o implicar a los ciudadanos y otros colaboradores en el diseño y la prestación de servicios públicos (Mergel *et al.*, 2019).

Por su parte, Páez-Gabriuna *et al.* (2022) sostienen que la transformación digital en las organizaciones se puede considerar como una evolución necesaria para que las empresas se ajusten al uso de las TIC que son utilizadas en el mercado y en la sociedad en general. En ese sentido, esta adaptación se ha vuelto esencial tanto para las empresas ya establecidas como para los nuevos negocios, y se ha convertido en un requisito para preservar la competitividad y la supervivencia de las organizaciones.

2.2. Desempeño laboral

2.2.1. Definición

Hoy en día, las empresas se encuentran en un entorno de cambio constante, motivado por la necesidad continua de mejorar para seguir siendo competitivas, ya que la competencia se incrementa día a día (Castro, 2016). Además, la durabilidad de las empresas a largo plazo se verá influida en gran medida por las habilidades, competencias y conocimientos de su personal. Por lo tanto, es fundamental que las organizaciones dispongan de colaboradores

competentes por lo cual deberán evaluarlos periódicamente. En consecuencia, se puede afirmar que el desempeño laboral representa uno de los pilares fundamentales de una empresa, siendo esencial para alcanzar resultados duraderos a lo largo del tiempo (Chênevert *et al.*, 2013).

En la misma línea, el desempeño laboral está estrechamente vinculado a las particularidades de cada individuo, las cuales comprenden habilidades, destrezas y conocimientos adquiridos a lo largo de sus vidas, y que estas cualidades contribuyen de manera significativa a la competitividad de las empresas (Bautista *et al.*, 2020).

Según Robbins (2004), el desempeño laboral se ve enriquecido al abordar uno de los conceptos esenciales de la psicología del desempeño, que es el establecimiento de metas. Esto, a su vez, estimula el comportamiento y mejora el rendimiento, ya que guía a la persona para concentrar sus esfuerzos en metas desafiantes en lugar de metas sencillas.

Por otro lado, Pedraza *et al.* (2010) indican que el desempeño laboral es fundamental para el logro de la efectividad y el éxito de las empresas. Por lo tanto, los gerentes están interesados no solo en evaluarlo, sino también en mejorar la actuación de sus colaboradores. En este contexto, el desempeño laboral se fundamenta en las conductas observadas o las acciones realizadas por los colaboradores, que pueden ser cuantificadas a través de sus habilidades y su contribución a la empresa (Aamodt, 2010).

En conclusión, se puede definir al desempeño laboral como el rendimiento, productividad y comportamiento de un individuo en su lugar de trabajo. Implica cómo un empleado lleva a cabo sus tareas, logra sus metas y contribuye al éxito de la organización. El desempeño laboral se evalúa a menudo en función de las metas y estándares de la empresa.

2.2.2. Importancia

El desempeño laboral no solo es esencial para el éxito de una organización, sino que también influye en la satisfacción y el bienestar de los empleados. Por lo tanto, tanto los colaboradores como las organizaciones tienen un interés significativo en mejorar y mantener un alto desempeño laboral. De esta manera, los empleados que cumplen con sus tareas y responsabilidades contribuyen directamente al logro de los objetivos empresariales.

Según lo expresado por Robbins (2004), el desempeño laboral es de gran importancia, ya que ofrece los datos esenciales que respaldan las decisiones tomadas en el ámbito de la gestión de recursos humanos, incluyendo aspectos como promociones, traslados, cambios de puesto y desvinculaciones. Además, el desempeño laboral facilita la identificación de las necesidades del personal, lo que a su vez permite ofrecer capacitación y apoyo en su desarrollo.

La importancia del desempeño laboral radica en la claridad de las funciones, instrucciones, procedimientos y objetivos para los empleados. La mejora del rendimiento laboral se logra motivando a los trabajadores, lo que implica técnicas como delegación de autoridad, compromiso y recompensas. Valorar el propio trabajo y desempeño contribuye a un mejor desempeño laboral y la satisfacción profesional (Leitão *et al.*, 2019).

La capacitación también juega un papel importante en el rol del colaborador, junto con una clara definición de sus funciones y la orientación constante de los supervisores, promueve un alto desempeño laboral. La motivación es una herramienta eficaz para alcanzar un rendimiento óptimo.

La contribución de valor agregado por parte de los colaboradores también depende de que las organizaciones ofrezcan recompensas basadas en los logros, así como seguridad, confianza y estabilidad laboral. Es importante que los empleados se sientan valorados para lograr un alto desempeño laboral en beneficio de la organización.

2.2.3. Características

Según Guzmán (2019), el desempeño laboral se encuentra estrechamente relacionado con las cualidades intrínsecas del individuo, como sus habilidades, atributos y necesidades. Estas cualidades interactúan con los requisitos específicos de su puesto de trabajo, y la relación entre ambas influye en el resultado del desempeño laboral.

Las características del desempeño laboral se refieren a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona utilice y exhiba en el desempeño de su trabajo.

Según lo indicado por Furnham (2000), estas características incluyen:

- **Comunicación:** se refiere a la habilidad de comunicar ideas de manera eficaz, tanto en contextos de grupo como en situaciones individuales.
- **Iniciativa:** se relaciona con la voluntad de influir de manera activa en los eventos para lograr objetivos. Esta habilidad implica la disposición para generar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente.
- **Conocimientos:** se refiere al grado de entendimiento técnico y profesional adquirido en campos relacionados con su ocupación laboral.
- **Trabajo en equipo:** implica la capacidad de funcionar de manera efectiva en equipos o grupos de trabajo con el fin de lograr los objetivos de la organización.
- **Estándares de Trabajo:** la capacidad de cumplir y superar las metas y estándares establecidos por la organización. Generar estos estándares también implica la habilidad de recopilar datos que posibiliten la retroalimentación del sistema y su mejora continua.
- **Desarrollo de talentos,** la habilidad de fomentar el crecimiento de las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, a través de la planificación de

actividades de desarrollo efectivas que se relacionen con las funciones actuales y futuras.

- Maximiza el desempeño: se refiere al establecimiento de las metas del desempeño, a través de la capacitación y evaluaciones objetivas.

2.2.4. Factores que influyen en el desempeño laboral

Chiavenato (2007) sostiene que el rendimiento laboral se basa en el comportamiento de la persona encargada, es influenciado por numerosos factores, incluyendo la percepción del valor de la recompensa y la motivación individual.

La relación entre costo y beneficio es clave en este contexto. Además, el rendimiento depende de las habilidades, capacidades y percepción del rol del individuo en el trabajo, lo que lo convierte en una función de múltiples variables condicionantes.

Las organizaciones valoran aspectos adicionales de gran importancia, como la percepción del empleado sobre la equidad, sus actitudes y opiniones sobre su trabajo. Esto se debe a que, si solo se considerara el desempeño del empleado, sería complicado determinar cómo mejorarlo.

Como señalaron Milkovich y Boudreau (1994), “las mediciones individuales de este no podrían revelar si el bajo desempeño se debe a una asistencia irregular o a una baja motivación.” (p. 95).

Según la perspectiva de Davis y Newstrom (2013) la variable de desempeño laboral se ubica en la categoría de factores de actitud o personales. Estos factores se centran en las acciones que un individuo adopta en la ejecución de su trabajo, como la adaptabilidad, asistencia y puntualidad, responsabilidad, motivación, disciplina y cooperación.

Tabla 4*Principales factores que influyen en el desempeño laboral*

Factores	Definición
Adaptabilidad	Habilidad de una persona para ajustarse a nuevas tareas, comprender y asimilar procedimientos, capacitaciones y cambios en los procesos.
Asistencia y puntualidad	Se refiere a estar presente durante el horario laboral, estar en el lugar de trabajo y mostrar preocupación por evitar retrasos en las tareas asignadas.
Responsabilidad	Implica cumplir con las actitudes y deberes que son esenciales para el puesto de trabajo en relación con los objetivos establecidos.
Motivación	Es la fuerza que impulsa y dirige a la persona hacia la ejecución efectiva de sus responsabilidades
Disciplina	La disciplina desempeña un papel fundamental en la aplicación coherente de las políticas, reglas y procedimientos establecidos por la organización.
Cooperación	Se refiere a la voluntaria colaboración de los individuos en la empresa y a las relaciones interpersonales, ya sea en un contexto amigable o productivo.

Nota. Factores personales o de actitud influyentes en el desempeño laboral. Adaptado de Davis y Newstrom (2013).

2.2.5. Teorías del Desempeño Laboral

- **Teoría según Hacker - Desempeño Laboral y proceso de Acción**

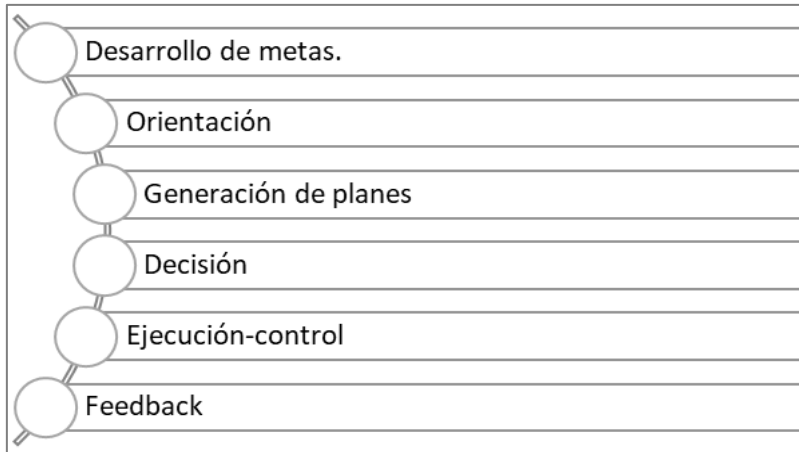
De acuerdo con Hacker (1994, como se citó en Pastor, 2018), plantea una teoría de desempeño laboral altamente respetada en el campo de la psicología del trabajo en Europa. Su enfoque es cognitivo y se basa en el procesamiento de información, pero se centra en la información que está directamente relacionada con el comportamiento en el entorno laboral. Aunque comparte similitudes con otras teorías cognitivas del comportamiento, se distingue por su especialización en contextos laborales.

En este caso, el autor plantea dos perspectivas: la acción, que se origina a partir de un objetivo y abarca la planificación, su ejecución y la retroalimentación posterior; y la

acción que está determinada por conocimientos que se dan de manera consciente o automática. Además indica que este proceso se compone en seis pasos.

Figura 2

Diagrama del desempeño laboral y proceso de acción



Nota. Procesos de acción en seis pasos. Adaptado de Pastor (2018).

- **Teoría según Campbell**

El modelo teórico argumenta que el desempeño laboral se centra en la acción realizada en lugar de los resultados que esta acción produce. Este modelo nace de la necesidad de evaluar el desempeño laboral de manera completa. Se considera un pilar teórico fundamental en la evaluación del rendimiento laboral, ya que es un concepto multidimensional. Su objetivo es proporcionar los componentes esenciales para medir el desempeño y, de esta forma, contribuir a la formulación de estrategias destinadas al logro de objetivos (Campbell *et al.*, 1993).

Los elementos del modelo describen la estructura subyacente del desempeño en todos los tipos de trabajo. Además, identifica ocho componentes clave del desempeño, que incluyen el rendimiento en tareas específicas del puesto, el rendimiento en tareas no específicas del puesto, la comunicación oral y escrita, el esfuerzo demostrado, el mantenimiento de la disciplina personal, la facilitación del desempeño del equipo y colegas, la supervisión y la administración.

Según Murphy (1990, como se citó en Bautista *et al.*, 2020), los elementos propuestos por Campbell son factores cruciales para una medición precisa y para la comprensión de los objetivos empresariales, y son aplicables en diversos sectores laborales.

Tabla 5

Componentes del desempeño laboral según Campbell

Componentes	Definición
Dominio de tareas específicas	La habilidad para llevar a cabo las labores que le han sido encomendadas
Habilidades en tarea no específicas	Relacionadas con las responsabilidades que no son específicas del trabajo, pero que se espera que el empleado cumpla.
Comunicación oral y escrita	Habilidad para escribir o hablar ante un público de diverso tamaño
Esfuerzo demostrado	Mide el grado de esfuerzo y dedicación que un empleado pone en su trabajo.
Mantenimiento de la disciplina personal	Prevención de conductas indeseadas en el entorno laboral.
Facilitación del rendimiento en equipo	El nivel de apoyo y cooperación del individuo por mantener la meta del equipo de trabajo.
Supervisión	La medida en que alguien ejerce una influencia efectiva en el desempeño de sus subordinados a través de la interacción cara a cara.
Administración	Los comportamientos centrados en la unión de las personas, la presentación de soluciones a los problemas y la gestión de los recursos.

Nota. Principales componentes del desempeño laboral aplicables a diversos sectores empresariales. Adaptado de Bautista *et al.* (2020).

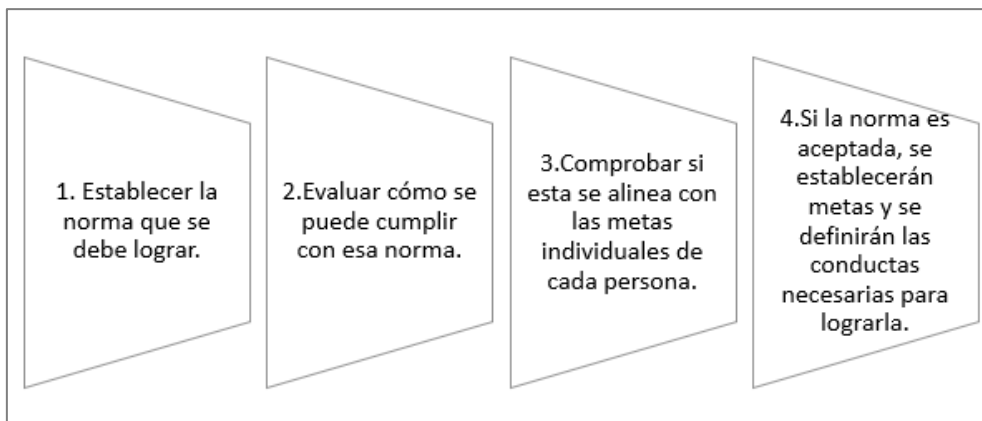
- **Teoría según Earley y Shalley - Teoría de la Motivación – Cognitiva**

Según Early y Shalley (1991), el desempeño laboral se puede entender como una extensión del establecimiento de metas y se plantea que los objetivos de la organización impactan en cómo se desempeñan los trabajadores y en las acciones que estos llevan a cabo. Este enfoque presenta dos aspectos del rendimiento: primero, la creación, evaluación y asimilación de objetivos laborales; segundo, el desarrollo y la ejecución de programas de acción.

El autor explica cómo todas las metas organizacionales afectan de alguna forma el desempeño laboral y describe el proceso a través del cual estas metas se convierten en acciones con el fin de lograr su cumplimiento. Earley y Shalley detallan cuatro etapas para alcanzar metas:

Figura 3

Etapas para alcanzar las metas



Nota. Proceso en cuatro etapas para la conversión de metas en acciones. Adaptado de Early y Shalley (1991).

2.2.6. Dimensiones del Desempeño Laboral

Para Campbell y Wiernik (2015), el desempeño laboral es un constructo que comprende comportamientos bajo control de los trabajadores que contribuyen a los objetivos organizacionales. Estos autores enfatizan en que el desempeño es un conjunto de comportamientos, no variables, que determinan estos comportamientos o sus resultados. La definición es muy amplia porque es la única manera de describir un fenómeno que varía sustancialmente según el empleo y el tiempo (Ramos-Villagrasa *et al.* 2019). Sin embargo, Sackett y Lievens (2008) indican que según el modelo teórico de Campbell, existen tres dominios principales del desempeño laboral: desempeño de tareas, desempeño contextual y comportamiento laboral contraproducente. Estas dimensiones unidas brindan un enfoque relativamente integral del desempeño laboral general.

a) Desempeño de Tareas

El desempeño de tareas se refiere a la ejecución de las tareas y obligaciones de un trabajo de acuerdo con las habilidades y conocimientos necesarios que están especificados en las descripciones de cada puesto, y que aportan valor a la organización de manera directa o indirecta. En términos generales, las actividades técnicas se pueden categorizar en dos tipos de conductas. El primer tipo está relacionado con el proceso de convertir recursos en productos o servicios que son específicos de la organización; el segundo tipo de comportamiento engloba aquellas actividades que brindan apoyo al núcleo técnico (core) de la organización (Koopmans *et al.*, 2011).

Para Sackett y Lievens (2008) estas definiciones del desempeño laboral presentan dos características fundamentales. Exigen que las actividades sean relevantes para el núcleo técnico de las operaciones y que sean oficialmente reconocidas como parte del trabajo. Esto dificulta la comparación del rendimiento laboral entre organizaciones, ya que los requisitos formales pueden variar significativamente de una a otra.

Esta dimensión abarca comportamientos que contribuyen a la producción de bienes o servicios, pero no se limita exclusivamente a las conductas enumeradas en la descripción del trabajo.

Según Ramos-Villagrasa *et al.* (2019), los indicadores para esta dimensión son:

- **Eficiencia:** La eficiencia se refiere a cómo se realizan las tareas con los recursos disponibles, especialmente en términos de tiempo y costo. Un empleado eficiente puede completar sus tareas en menos tiempo o con menos recursos sin comprometer la calidad del trabajo.
- **Productividad:** La productividad se relaciona con la cantidad de trabajo que un empleado puede realizar en un período de tiempo específico. Es un indicador de

cuántas tareas o proyectos se han completado o cuánto valor se ha agregado en un tiempo determinado.

En conjunto, la eficiencia y la productividad son fundamentales para evaluar el desempeño laboral de un individuo. Un empleado eficiente es capaz de realizar tareas de manera rentable y con precisión, mientras que un empleado productivo demuestra la capacidad de realizar un gran volumen de trabajo en un período de tiempo dado.

b) Desempeño Contextual

También identificado como conducta que favorece a los objetivos de la organización al aportar en su contexto social y psicológico (Rotundo y Sackett, 2002). Comprende tareas más allá de los deberes laborales, la iniciativa, proactividad, cooperación.

Borman y Motowidlo (1993), definen el desempeño contextual como los comportamientos que respaldan el entorno en el que opera el núcleo técnico. Ejemplos comunes de estos comportamientos incluyen brindar ayuda a los compañeros de trabajo, ofrecerse voluntariamente para realizar tareas adicionales y mostrar compromiso con la organización. Estos comportamientos desempeñan un papel importante para alcanzar los resultados deseados en las organizaciones (Armenakis *et al.*, 2011).

La iniciativa, cooperación y proactividad son indicadores clave del desempeño contextual o desempeño extra-role de un empleado. Estos indicadores se centran en cómo un empleado interactúa y contribuye al entorno laboral y a la cultura de la organización de una manera que va más allá de sus tareas y responsabilidades específicas. A continuación, una explicación de cada uno:

- **Iniciativa:** La iniciativa se refiere a la voluntad y disposición de un empleado para tomar medidas y emprender nuevas tareas o responsabilidades sin necesidad de una supervisión constante

- **Cooperación:** Se refiere a la disposición de un empleado para trabajar efectivamente en equipo y colaborar con otros para alcanzar objetivos comunes. Los empleados cooperativos son capaces de comunicarse de manera efectiva, resolver conflictos de manera constructiva y contribuir a un ambiente de trabajo positivo.
- **La proactividad:** implica la anticipación de las necesidades de la organización y la toma de medidas antes de que se les solicite. Los empleados proactivos no esperan a que se les diga qué hacer; en cambio, identifican oportunidades y desafíos, y actúan de manera autónoma para abordarlos

c) **Comportamiento contraproducente**

Según la conceptualización de Omar *et al.* (2012) los comportamientos contraproducentes son acciones deliberadas y voluntarias que tienen como objetivo perjudicar tanto a las organizaciones como a los individuos, representando una amenaza para el bienestar de ambas partes. Además, se puede definir como conductas desviadas, es decir, acciones intencionadas realizadas por un miembro de la organización y percibidas como contrarias a los intereses legítimos de la misma. Por ende, estos tipos de comportamientos en el trabajo amenazan el bienestar de la organización, por lo tanto, también se perjudican sus miembros (Sackett y DeVore, 2001).

En contraste, según la perspectiva de Robinson y Bennett (1995), los comportamientos contraproducentes son acciones antisociales llevadas a cabo por los empleados en el entorno de trabajo. Estas acciones pueden favorecer al empleado individualmente, pero al mismo tiempo, provocan daños o perjuicios a la organización.

Para Ramos-Villagrasa *et al.* (2019) las quejas, el mal uso de privilegios y el presentismo son ejemplos de comportamientos contraproducentes en el entorno laboral. Estos comportamientos pueden tener un impacto negativo en la organización y sus empleados:

- **Quejas:** Las quejas en el lugar de trabajo se refieren a expresiones negativas, insatisfacción constante o críticas repetitivas de un empleado sobre diversas facetas de su trabajo, compañeros, jefes o condiciones laborales.
- **Mal uso de privilegios:** utilización incorrecta o abuso de los recursos, beneficios o privilegios proporcionados por la organización. Por ejemplo, un empleado que abusa de los permisos laborales se apropia de recursos de la empresa para uso personal o utiliza el tiempo de trabajo para actividades no relacionadas con su labor está involucrado en un mal uso de privilegios.
- **Presentismo:** se produce cuando un empleado asiste al trabajo físicamente pero no rinde al máximo de su capacidad debido a una falta de compromiso, motivación o interés en su trabajo. Es diferente de la ausencia por enfermedad o permisos legítimos. El presentismo puede llevar a una disminución de la productividad, falta de concentración y un ambiente laboral insatisfactorio.

2.2.7. Evaluación de Desempeño

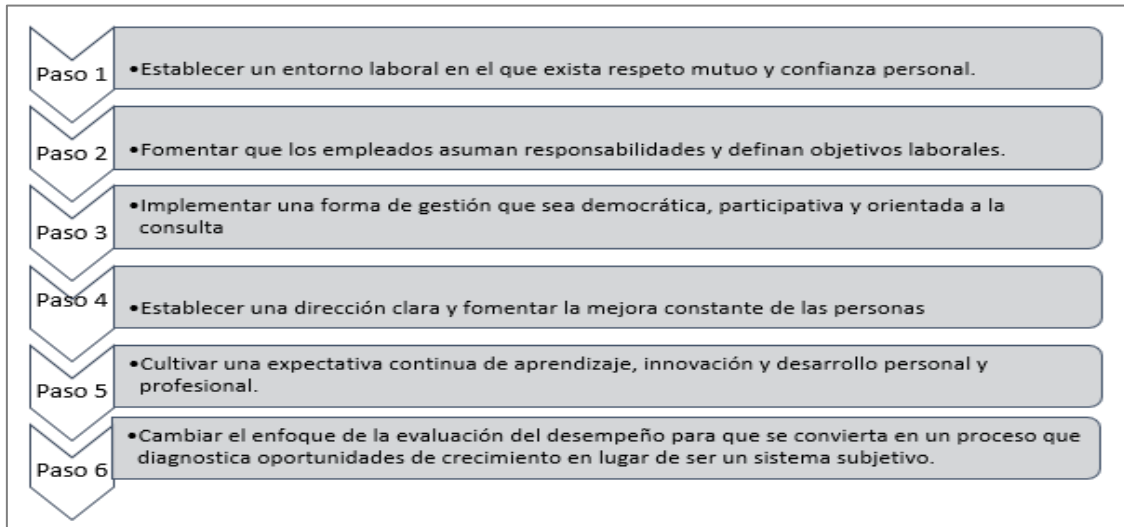
Según Alles (2005), la evaluación del desempeño es una herramienta utilizada para la supervisión del personal, cuyo enfoque principal es identificar el crecimiento a nivel individual y profesional, promover mejoras continuas y aprovechar el potencial de los trabajadores. Además, a menudo existe la percepción de que las evaluaciones de desempeño se llevan a cabo con el propósito de determinar si se deben otorgar aumentos salariales o tomar decisiones sobre despidos, como si fueran su único propósito.

Según Chiavenato (2011), la evaluación del desempeño implica una valoración sistemática del desempeño laboral de un individuo en su puesto de trabajo y de su potencial para el desarrollo. En las organizaciones, se utilizan varios enfoques para evaluar a los empleados, que pueden recibir diversos nombres como evaluación del rendimiento, revisión de méritos, evaluación de empleados, informes de progreso, entre otros. En resumen, la

evaluación del desempeño es un concepto dinámico, ya que las organizaciones realizan evaluaciones de empleados de manera continua, ya sea de forma formal o informal.

Figura 4

Pasos para implantar la evaluación del desempeño laboral.



Nota. Seis pasos para establecer e implementar la evaluación del desempeño laboral.

Adaptado de Chiavenato (2011).

- **Objetivos**

La evaluación del desempeño ha generado tanto apoyo como críticas, pero se ha investigado poco acerca de sus efectos. Algunos la ven como un proceso de control de calidad similar a la selección de recursos humanos, mientras que otros la comparan con una inspección de calidad en la línea de producción (Chiavenato, 2011).

Según Chiavenato (2011) algunos objetivos son: la adecuación de la persona al puesto, capacitación, promoción, incentivos salariales basados en el rendimiento, la mejora de las relaciones entre superiores y subordinados, autoperfeccionamiento del empleado, obtención de información para investigaciones de recursos humanos, estimación del potencial de desarrollo de los empleados, estímulo a una mayor productividad, comprensión de los patrones de desempeño de la empresa, retroalimentación de información al individuo evaluado y la medición del potencial humano para una planificación más efectiva.

- **Beneficios**

Un programa de evaluación del desempeño bien planificado, coordinado y ejecutado puede generar beneficios a corto, mediano y largo plazo. Los principales beneficiarios de este proceso son el individuo evaluado, el gerente, la organización y la comunidad en general.

Para Alles (2015), una evaluación del desempeño facilita la detección de necesidades de capacitación, descubrir personas claves, descubrir inquietudes del evaluado, encontrar la persona idónea para un puesto, motivar a las personas a través de la comunicación de su desempeño, entre otros. En efecto, Chiavenato (2007) afirma que “cuando un programa de evaluación del desempeño se ha planeado, coordinado y desarrollado bien, trae beneficios a corto, mediano y largo plazo” (p. 248). Además indica que los principales beneficiarios son: el individuo, el gerente, la organización y la comunidad.

3. Definición de términos básicos

Brecha digital

Consiste en la distancia que existe entre personas, zonas residenciales, centros comerciales y regiones geográficas, considerando los distintos niveles socioeconómicos, en términos de sus posibilidades de acceder a las TICs y al uso de internet, que refleja las disparidades tanto a nivel internacional como dentro del país (Presidencia del Consejo de Ministros, D.S.N°085-2023-PCM, 2023).

Capacitación

Procedimiento mediante el cual se obtienen conocimientos, destrezas y competencias particulares mediante la enseñanza y el aprendizaje, con el fin de perfeccionar el rendimiento en una tarea, empleo o área específica.

Core

Se utiliza para describir las tareas o funciones fundamentales y centrales de un trabajo o posición dentro de una organización. Componente central o esencial de algo.

Cultura Digital

Conjunto en desarrollo de valores y comportamientos que reflejan los principios fundamentales que guían las acciones de las personas en la era de la tecnología y la interconexión social (Ochoa, 2016).

Digitalización

Hace referencia al procedimiento mediante el cual la información de una organización se convierte de su formato analógico a digital (Páez-Gabriuna *et al.*, 2022).

Ecosistema digital

Es un sistema que se destaca por la amplia adopción de tecnologías digitales, generando una transformación importante en la producción de bienes y servicios digitales valiosos. Incluye componentes como infraestructura de redes, dispositivos, plataformas digitales, personas, empresas y contenido digital. La interrelación de estos elementos impulsa la transformación digital en procesos productivos y actividades económicas, contribuyendo al desarrollo sostenible del país. (Presidencia del Consejo de Ministros, D.S. N°085-2023-PCM, 2023).

Eficacia

Se refiere a la capacidad de alcanzar los objetivos y producir los resultados deseados.

Eficiencia

Se refiere a la capacidad de realizar una tarea o actividad utilizando la menor cantidad de recursos posibles.

Estabilidad laboral

Seguridad y continuidad que un empleado experimenta en su trabajo. Implica la certeza de mantener el empleo durante un período sostenido sin enfrentar riesgos inminentes de pérdida de trabajo.

Firma electrónica

Cualquier representación gráfica utilizada en medios digitales con el propósito de autenticar un documento. Recibe la misma validez y eficacia legal que una firma manuscrita u otro medio análogo que exprese una voluntad, pero no está respaldada por ningún certificado digital (Congreso de la República del Perú, Ley N°27269, 2000).

Firma Digital

Es un tipo de firma electrónica que emplea técnicas criptográficas para asegurar la autenticidad y la integridad de un documento. Está respaldada por un certificado digital y garantiza el no repudio (Congreso de la República del Perú, Ley N°27269, 2000).

Inclusión digital

Acceso equitativo y efectivo de los ciudadanos a las TIC. Implica la capacitación y habilidades necesarias para utilizar eficazmente las tecnologías digitales.

Recompensa

Es un premio, compensación o beneficio que se concede a alguien en agradecimiento por su rendimiento, logros, esfuerzos o contribuciones, ya sea en el ámbito de una organización o en la vida en general.

Rendimiento

Ejecución y resultados alcanzados en una tarea, empleo o actividad en comparación con las expectativas, estándares o metas previamente establecidas.

Tecnologías digitales

El término se refiere a las TICs, que incluyen internet, tecnologías y dispositivos móviles, junto con la analítica de datos. Estas tecnologías se utilizan para mejorar diversos aspectos relacionados con la generación, recopilación, intercambio, análisis y presentación de datos, información y contenido digital, así como para el desarrollo de servicios y aplicaciones (Presidencia del Consejo de Ministros, D.S. N°085-2023-PCM, 2023).

Valor agregado

Aumento o mejora que se incorpora a un producto o servicio durante su proceso de producción o prestación, lo cual contribuye a aumentar su utilidad, calidad o atractivo para el consumidor.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

1. Hipótesis y/o Supuestos básicos

1.1. Hipótesis General

- La transformación digital se relaciona con el desempeño laboral del personal del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N°IX – Sede Lima en el año 2023.

1.2. Hipótesis Específicas

- **HE1:** La digitalización se relaciona con el desempeño laboral del personal del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N°IX – Sede Lima en el año 2023.
- **HE2:** Las nuevas competencias se relacionan con el desempeño laboral del personal del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N°IX – Sede Lima en el año 2023.
- **HE3:** El cambio tecnológico se relaciona con el desempeño laboral del personal del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N°IX – Sede Lima en el año 2023.

2. Las variables de estudio y su operacionalización

2.1. Variable independiente

- Transformación digital

Dimensiones: Digitalización, nuevas competencias y cambio tecnológico.

2.2. Variable dependiente

- Desempeño Laboral

Dimensiones: Desempeño de tareas, desempeño contextual y comportamiento laboral contraproducente.

2.3. Operacionalización de las variables

Tabla 6

Matriz de operacionalización de la variable independiente

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable Independiente: Transformación Digital	Es una iniciativa integral para examinar los procesos y servicios fundamentales, más allá de la digitalización. Se desarrolla a lo largo de una transición constante desde lo analógico hacia lo digital, hasta llegar a una revisión completa. (Mergel et al., 2019)	Incorporación de tecnología digital en todas las áreas operativas de la institución, transformando así la manera en que proporciona valor a sus clientes o usuarios. Para medir la variable se ha utilizado un cuestionario que permite evaluar las dimensiones digitalización, nuevas competencias y cambio tecnológico.	Digitalización	Nivel procedimental	1, 2, 3 y 4
			Nuevas competencias	Nivel cognitivo	5, 6 y 7
				Nivel actitudinal	8 y 9
			Cambio tecnológico	Nivel de adaptación	10, 11, 12 y 13

Tabla 7

Matriz de operacionalización de la variable dependiente

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable Dependiente: Desempeño Laboral	Es aquel comportamiento comprendido bajo el control de los colaboradores que contribuyen al desarrollo organizacional. (Campbell y Wiernik, 2015)	Se refiere a la manera en que una persona lleva a cabo sus actividades. Para medir la variable se ha utilizado un cuestionario que permite evaluar las dimensiones desempeño de tareas, desempeño contextual y comportamiento laboral contraproducente.	Desempeño de tareas	Eficiencia	14, 15
				Productividad	16, 17 y 18
				Iniciativa	19 y 20
			Desempeño contextual	Cooperación	21
				Proactividad	22
				Quejas	24
Comportamiento laboral contraproducente	Mal uso de privilegios	23, 25			
	Presentismo	26			

CAPÍTULO IV

MÉTODO

1. Tipo y Método de investigación

1.1. Tipo

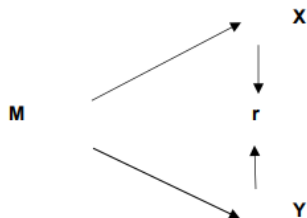
La presente tesis es aplicada, ya que emplea los conocimientos en la práctica, utilizándolos en beneficio de los grupos involucrados en estos procesos y en la sociedad en su totalidad, junto con la adquisición de nuevos conocimientos que enriquecen el campo (Vargas, 2009).

Tiene un enfoque cuantitativo porque busca “estimar las magnitudes u ocurrencia de los fenómenos y probar hipótesis” (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 6) con base en la edición numérica y el análisis estadístico como fundamento.

1.2. Método de la investigación

El método del estudio es hipotético deductivo dado que implica la formulación de hipótesis y la deducción de sus resultados con el objetivo de obtener conocimientos que estén sólidamente respaldados (Mejía, 2005).

Su alcance es correlacional, ya que el objetivo es comprender la relación o nivel de conexión entre dos variables a través de un modelo predecible y aplicable a un grupo o población específica (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).



Donde:

M = Muestra

OX = Variable Transformación digital

OY = Variable Desempeño laboral

r = Relación entre variables

2. Diseño específico de investigación

Esta investigación tiene un diseño no experimental pues busca “observar o medir fenómenos y variables tal como se dan en su contexto natural, para analizarlas” (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 174), de tipo transeccional o transversal ya que define las características de las variables dentro de un conjunto de casos, ya sea una muestra o una población en un momento dado.

3. Población, muestra

3.1. Población

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) la población es el grupo que engloba todos los casos que cumplen con ciertas características específicas. En esta investigación la población está constituida por los 389 trabajadores del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N°IX – Sede Lima, Oficina Rebagliati en el distrito de Jesús María, Lima en el año 2023.

3.2. Muestra

La muestra “es un subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población” (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 196).

Esta muestra es de tipo probabilística, dado que todos los miembros de la población tienen igual oportunidad de ser seleccionados para formar parte de la muestra, el proceso es aleatorio y simple. Los integrantes de la muestra fueron elegidos al azar y su tamaño se determinará utilizando la fórmula de Cochran, con un nivel de confianza del 95%, como se explica a continuación:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N - 1) \cdot E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra

N = Tamaño de Población

Z = 1.96 para un nivel del 95% de confianza

p = 0.1

q = 1- p

E = 0.05 margen de error

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.1) (0.9) (389)}{(389 - 1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.1) (0.9)}$$

$$n = 102$$

Por lo tanto, la muestra para esta investigación está conformada por 102 trabajadores del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N°IX – Sede Lima, Oficina Rebagliati en el distrito de Jesús María, Lima en año 2023.

Para Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) la unidad de análisis es el elemento del cual se obtendrán los datos o la información final. En ese sentido, esta investigación tiene por unidad de análisis a cada trabajador del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N°IX – Sede Lima, Oficina Rebagliati en el distrito de Jesús María, Lima en el año 2023.

4. Instrumentos de obtención de datos

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) un cuestionario comprende un grupo de preguntas relacionadas con una o varias variables que se deben medir. Es importante que estas preguntas sean coherentes con la formulación del problema y las hipótesis planteadas.

En ese sentido, en esta investigación se evaluó a la muestra utilizando un cuestionario como instrumento, dividido en dos secciones, la primera para medir la variable transformación digital y la segunda para medir el desempeño laboral, ambas secciones con 13 ítems respectivamente y utilizando la escala de Likert. El instrumento pasó por un proceso de validación por juicio de tres expertos.

Para conocer la confiabilidad del instrumento respecto a la variable transformación digital y la variable desempeño laboral, se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach. Este es utilizado con ítems de escala ordinal.

Tabla 9

Interpretaciones para el coeficiente Alfa

Alfa de Cronbach	Interpretación
$\alpha < 0,5$	Es inaceptable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Es pobre
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Es cuestionable
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Es aceptable
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Es bueno
$0,9 \leq \alpha \leq 1$	Es excelente

Nota. Valores para la interpretación del Alfa de Cronbach. Por George y Mallery (2003, p. 231).

Tabla 10*Coefficiente Alfa de Cronbach sobre la variable transformación digital*

Alfa	Ítems
0,903	13

De acuerdo a la Tabla 10, el Alfa de 0,903 indica que los 13 ítems al respecto de transformación digital muestran excelente confiabilidad.

Tabla 11*Coefficiente Alfa de Cronbach sobre desempeño laboral*

Alfa	Ítems
0,864	13

Según se aprecia en la Tabla 11, el Alfa de 0,864 indica que los 13 ítems en relación a desempeño laboral presentan buena confiabilidad.

5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La información fue recopilada mediante una encuesta virtual autoadministrada, utilizando la plataforma de Google Forms.

Para procesar y analizar los datos obtenidos de los cuestionarios se emplearon gráficos y tablas estadísticas. Estas herramientas se utilizaron empleando los programas de software Excel de Microsoft Office y SPSS, paquete estadístico para las Ciencias Sociales, una herramienta estadística que se dedica a vincular variables, hacer predicciones e identificar tendencias basándose en los datos recopilados.

6. Procedimiento para la ejecución del estudio

En el desarrollo del proceso de esta investigación, se ejecutaron los pasos que se mencionan a continuación:

- Formulación del problema de la investigación.
- Identificación de variables, con sus dimensiones e indicadores.
- Búsqueda de las bases teóricas.
- Elaboración de la matriz lógica de consistencia.
- Búsqueda, elaboración y validación de cuestionarios.
- Aplicación de la encuesta por medios virtuales.
- Tabulación y análisis de los resultados.
- Elaboración del informe final.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. Datos Cuantitativos

Pregunta 1: El uso de las herramientas tecnológicas implementadas facilita el desarrollo de mis funciones y el logro de los objetivos.

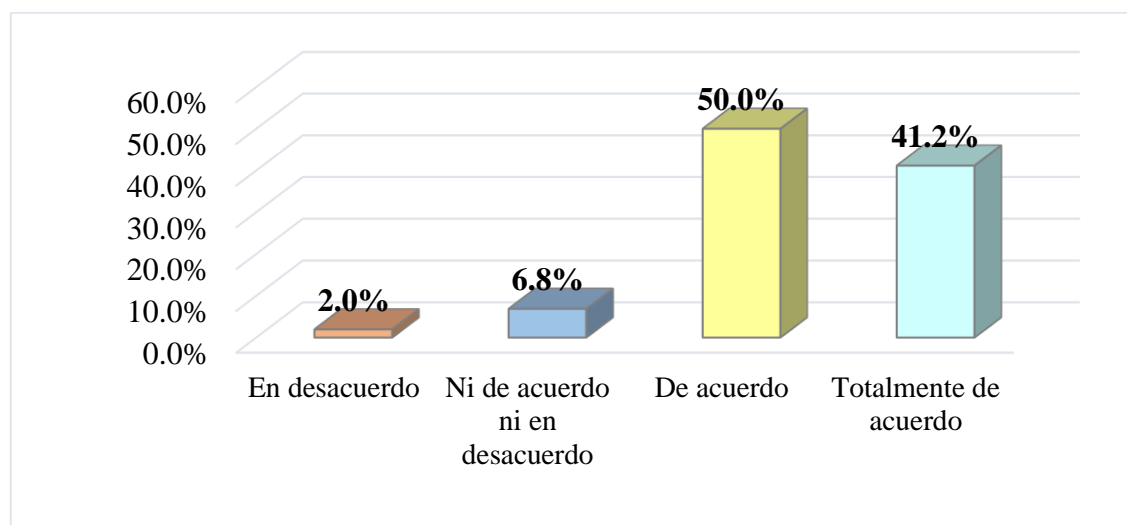
Tabla 12

Frecuencias de la pregunta 1

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	2,0	2,0	2,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	6,8	6,8	8,8
De acuerdo	51	50,0	50,0	58,8
Totalmente de acuerdo	42	41,2	41,2	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Figura 5

Frecuencias de la pregunta 1



En la Tabla 12 y Figura 5 se observa que el 91.2% de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo o de acuerdo en que el uso de las herramientas tecnológicas implementadas facilita el desarrollo de sus funciones y el logro de los objetivos. Por otro lado, el 8.8% manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo o en desacuerdo.

Pregunta 2: En la institución se han incorporado tecnologías avanzadas (software, big data, análisis, inteligencia artificial, etc.) de acuerdo con su estrategia global.

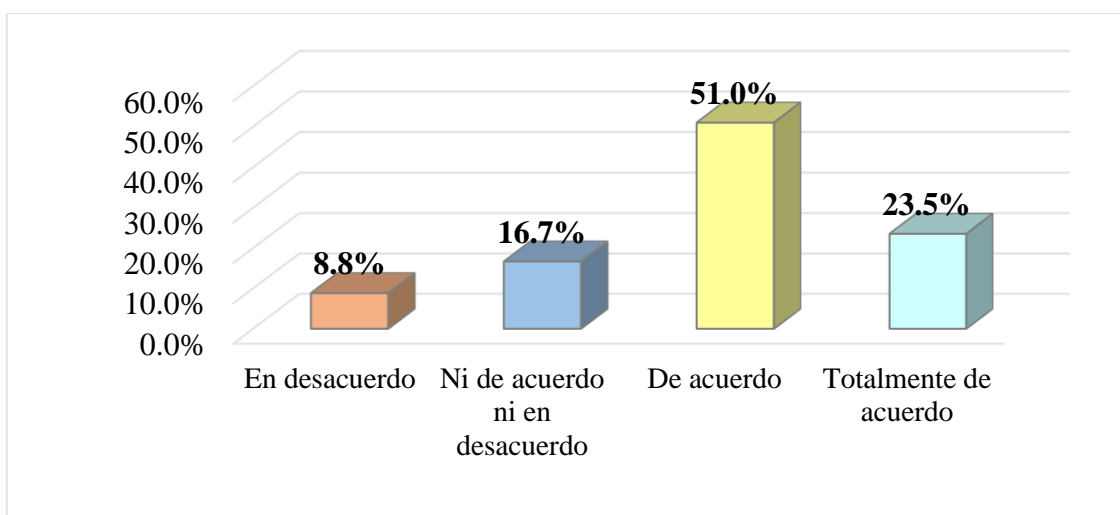
Tabla 13

Frecuencias de la pregunta 2

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	9	8,8	8,8	8,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	16,7	16,7	25,5
De acuerdo	52	51,0	51,0	76,5
Totalmente de acuerdo	24	23,5	23,5	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Figura 6

Frecuencias de la pregunta 2



En la Tabla 13 y Figura 6 se observa que el 74.5% de la muestra se encuentra de acuerdo o totalmente de acuerdo que en la institución se han incorporado tecnologías avanzadas de acuerdo con su estrategia global. Por otro lado, el 25.5% manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo o en desacuerdo.

Pregunta 3: La digitalización de los procesos ha mejorado significativamente mi eficiencia y productividad.

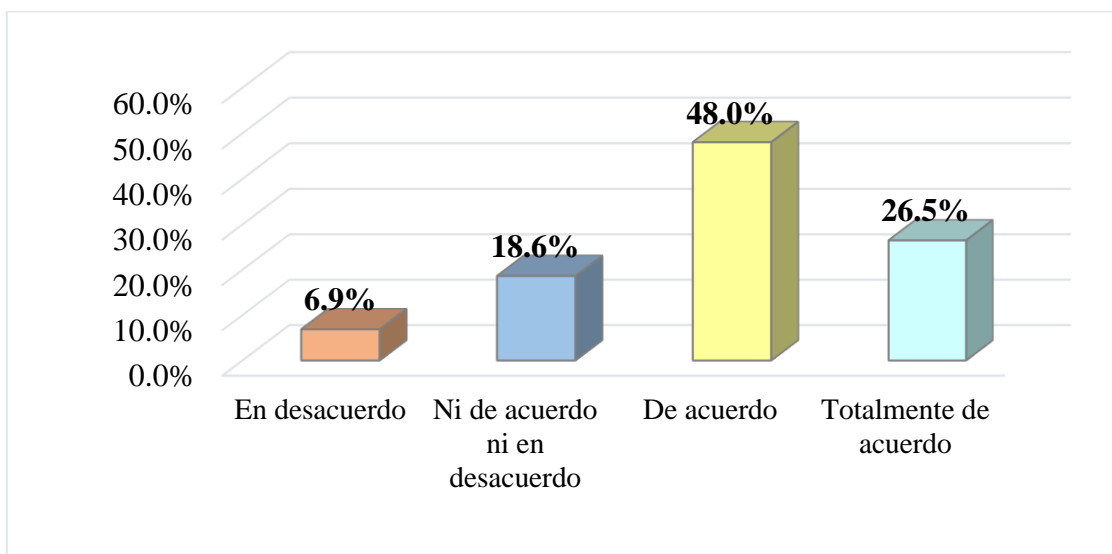
Tabla 14

Frecuencias de la pregunta 3

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	7	6,9	6,9	6,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	18,6	18,6	25,5
De acuerdo	49	48,0	48,0	73,5
Totalmente de acuerdo	27	26,5	26,5	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Figura 7

Frecuencias de la pregunta 3



En la Tabla 14 y Figura 7 se observa que el 74.5% de los encuestados están de acuerdo o totalmente de acuerdo que la digitalización de los procesos ha mejorado significativamente su eficiencia y productividad. Por otro lado, el 25.5% manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo o en desacuerdo.

Pregunta 4: He reducido significativamente el uso de papel y documentos físicos gracias a la digitalización.

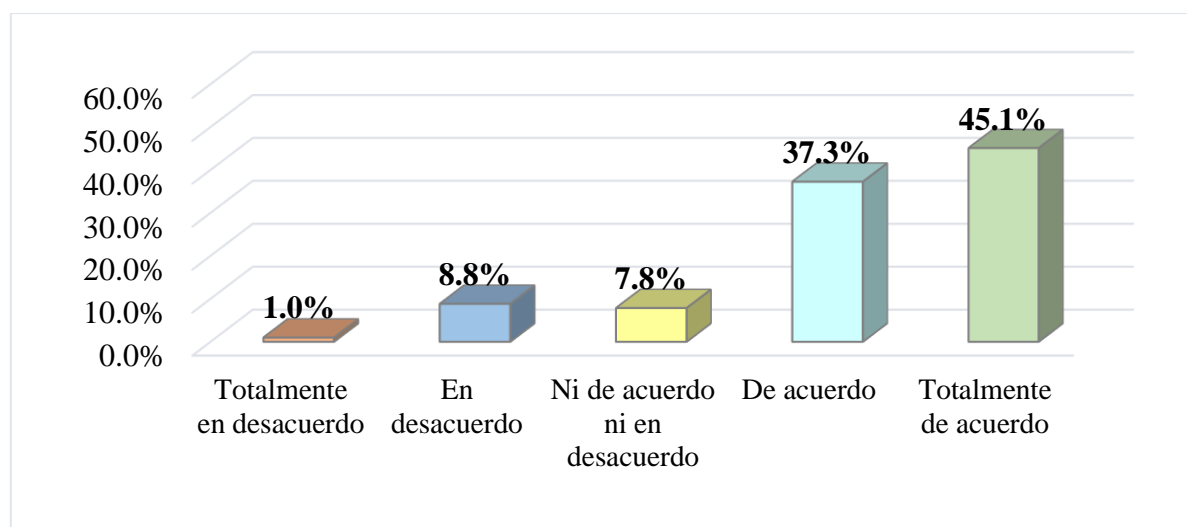
Tabla 15

Frecuencias de la pregunta 4

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,0	1,0	1,0
En desacuerdo	9	8,8	8,8	9,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	7,8	7,8	17,6
De acuerdo	38	37,3	37,3	54,9
Totalmente de acuerdo	46	45,1	45,1	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Figura 8

Frecuencias de la pregunta 4



En la Tabla 15 y Figura 8 se observa que el 82.4% de la muestra está totalmente de acuerdo o de acuerdo en haber reducido significativamente el uso de papel y documentos físicos gracias a la digitalización. Por otro lado, el 7.8% manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 9.8% en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Pregunta 5: Cuento con capacidades y competencias digitales necesarias para llevar a cabo mis funciones.

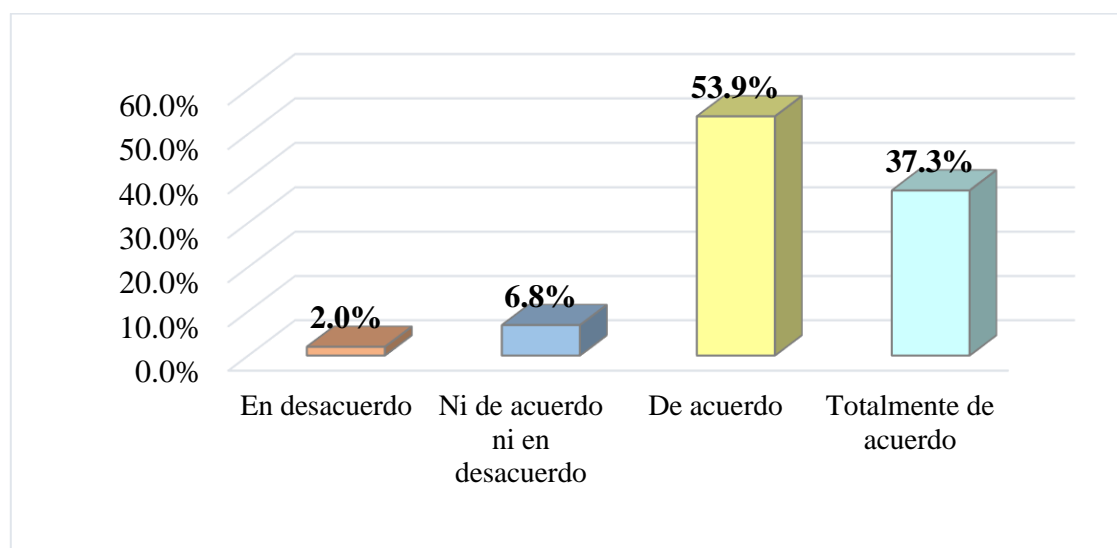
Tabla 16

Frecuencias de la pregunta 5

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	2,0	2,0	2,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	6,8	6,8	8,8
De acuerdo	55	53,9	53,9	62,7
Totalmente de acuerdo	38	37,3	37,3	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Figura 9

Frecuencias de la pregunta 5



En la Tabla 16 y Figura 9 se observa que el 91.2% de los encuestados están de acuerdo o totalmente de acuerdo que cuentan con capacidades y competencias digitales necesarias para llevar a cabo sus funciones. Por otro lado, el 8.8% manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo o en desacuerdo.

Pregunta 6: La institución me brinda capacitaciones sobre el uso de herramientas tecnológicas y/o actualizaciones de las aplicaciones.

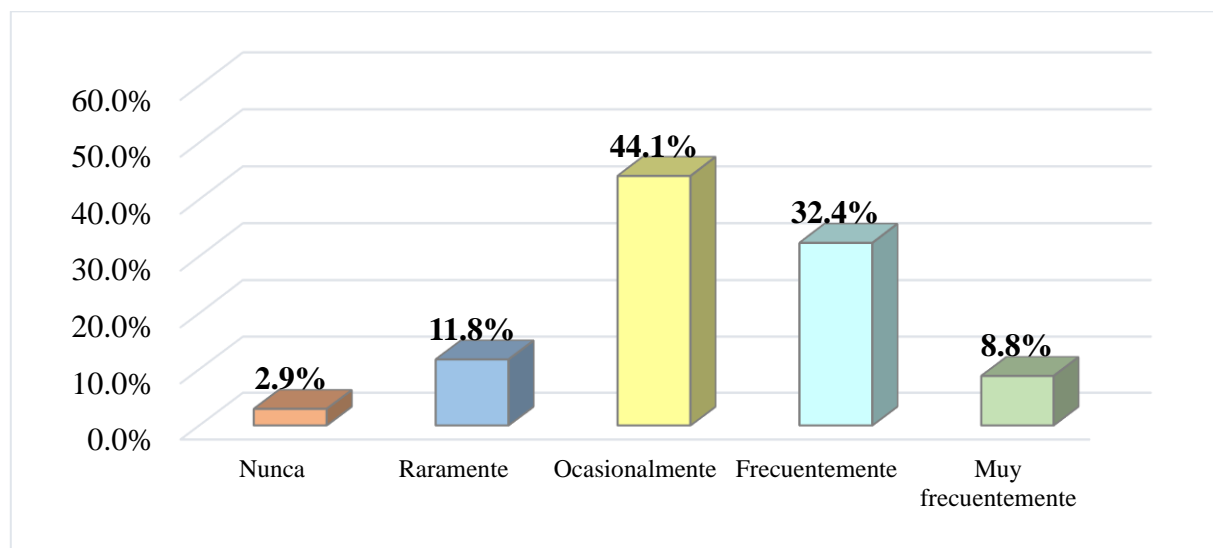
Tabla 17

Frecuencias de la pregunta 6

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	2,9	2,9	2,9
Raramente	12	11,8	11,8	14,7
Ocasionalmente	45	44,1	44,1	58,8
Frecuentemente	33	32,4	32,4	91,2
Muy frecuentemente	9	8,8	8,8	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Figura 10

Frecuencias de la pregunta 6



En la Tabla 17 y Figura 10 se observa que el 44.1% de la muestra manifiesta que ocasionalmente la institución le brinda capacitaciones sobre el uso de herramientas tecnológicas y/o actualizaciones de las aplicaciones, mientras que el 41.2% frecuentemente o muy frecuentemente. Por otro lado, el 14.7% considera que raramente o nunca reciben ese tipo de capacitaciones.

Pregunta7: Conozco de manera satisfactoria el uso del software disponible (sistemas/ aplicaciones) que utilizo para el desarrollo de mis funciones.

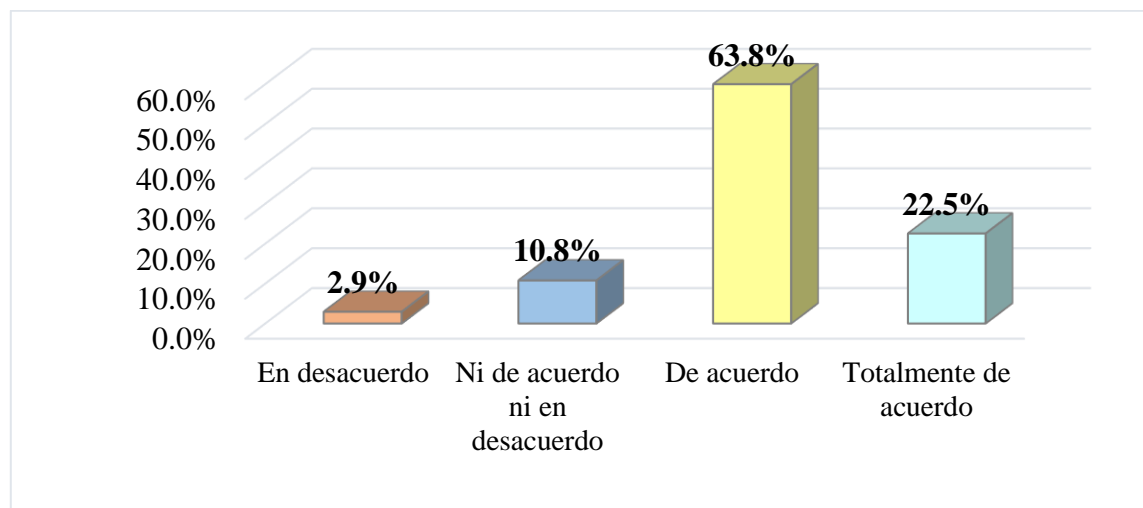
Tabla 18

Frecuencias de la pregunta 7

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	3	2,9	2,9	2,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	10,8	10,8	13,7
De acuerdo	65	63,8	63,8	77,5
Totalmente de acuerdo	23	22,5	22,5	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Figura 11

Frecuencias de la pregunta 7



En la Tabla 18 y Figura 11 se observa que el 86.3% de los encuestados están de acuerdo o totalmente de acuerdo en conocer de manera satisfactoria el uso del software que utilizan en el desarrollo de sus funciones. Por otro lado, el 13.7% manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo o en desacuerdo.

Pregunta 8: Comprendo la iniciativa de transformación digital de la institución y estoy comprometido a integrarla como parte integral de su gestión.

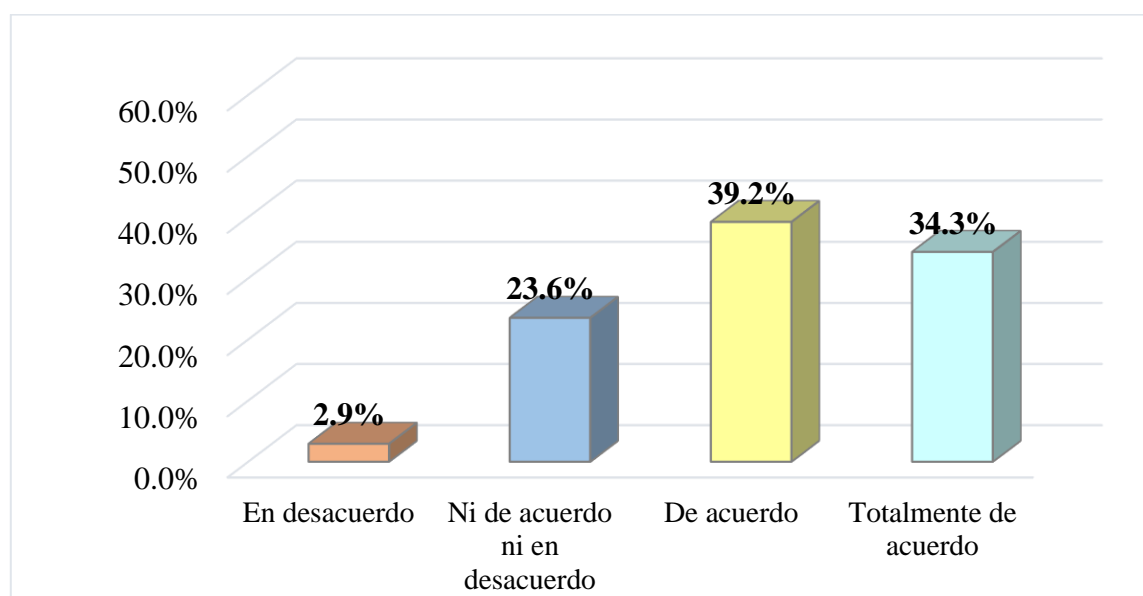
Tabla 19

Frecuencias de la pregunta 8

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	3	2,9	2,9	2,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	23,6	23,6	26,5
De acuerdo	40	39,2	39,2	65,7
Totalmente de acuerdo	35	34,3	34,3	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Figura 12

Frecuencias de la pregunta 8



En la Tabla 19 y Figura 12 se observa que el 73.5% de la muestra está de acuerdo o totalmente de acuerdo en comprender la iniciativa de transformación digital de la institución y estar comprometidos a integrarla como parte integral de su gestión. Por otro lado, el 26.5% manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo o en desacuerdo.

Pregunta 9: La institución fomenta una cultura organizacional que se basa en la mejora continua de los procesos digitales, evaluando su efectividad y eficiencia.

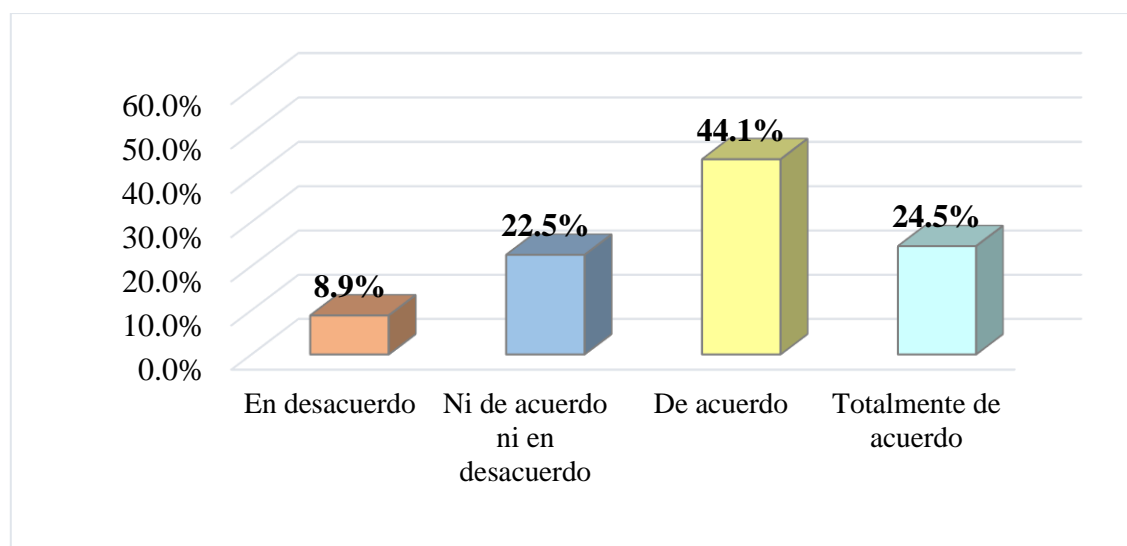
Tabla 20

Frecuencias de la pregunta 9

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	9	8,9	8,9	8,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	22,5	22,5	31,4
De acuerdo	45	44,1	44,1	75,5
Totalmente de acuerdo	25	24,5	24,5	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Figura 13

Frecuencias de la pregunta 9



En la Tabla 20 y Figura 13 se observa que el 68.6% de los encuestados están de acuerdo o totalmente de acuerdo en que la institución fomenta una cultura organizacional que se basa en la mejora continua de los procesos digitales, evaluando su efectividad y eficiencia. Por otro lado, el 31.4% manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo o en desacuerdo.

Pregunta 10: Me adapto rápida y satisfactoriamente al uso de las nuevas tecnologías implementadas.

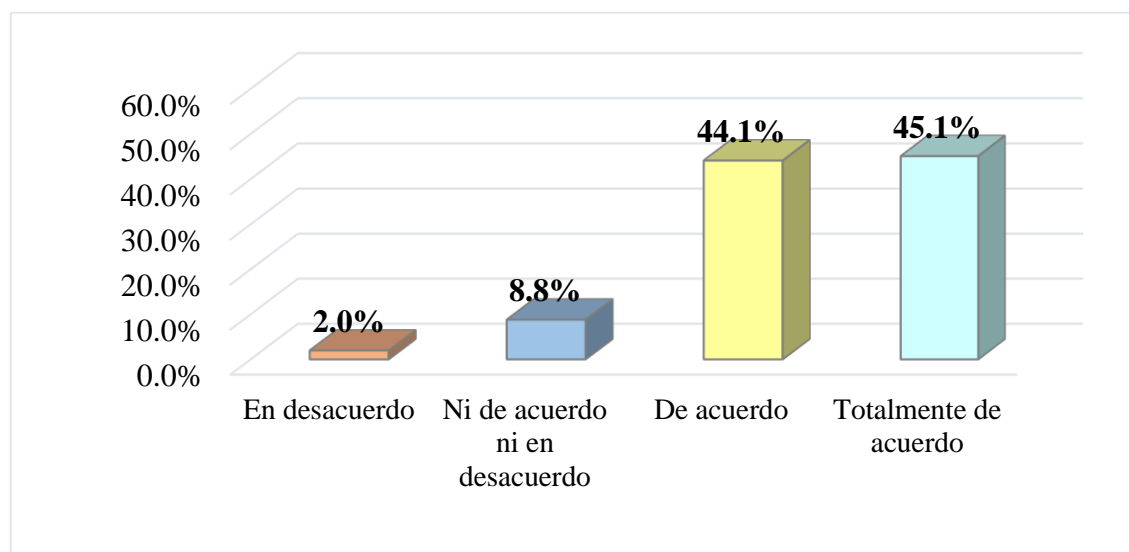
Tabla 21

Frecuencias de la pregunta 10

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	2,0	2,0	2,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	8,8	8,8	10,8
De acuerdo	45	44,1	44,1	54,9
Totalmente de acuerdo	46	45,1	45,1	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Figura 14

Frecuencias de la pregunta 10



En la Tabla 21 y Figura 14 se observa que el 89.2% de la muestra está totalmente de acuerdo o de acuerdo en adaptarse rápida y satisfactoriamente al uso de las nuevas tecnologías implementadas. Por otro lado, el 10.8% manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo o en desacuerdo.

Pregunta 11: El uso del Sistema de Gestión documental facilita el desarrollo de mis actividades.

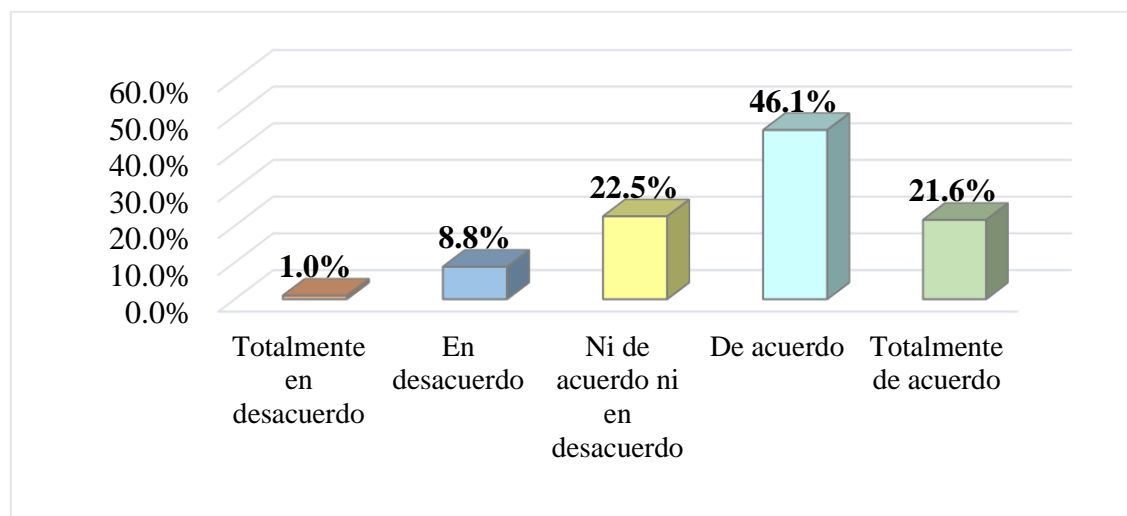
Tabla 22

Frecuencias de la pregunta 11

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,0	1,0	1,0
En desacuerdo	9	8,8	8,8	9,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	22,5	22,5	32,3
De acuerdo	47	46,1	46,1	78,4
Totalmente de acuerdo	22	21,6	21,6	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Figura 15

Frecuencias de la pregunta 11



En la Tabla 22 y Figura 15 se observa que el 67.7% de los encuestados están totalmente de acuerdo o de acuerdo en que el uso del Sistema de Gestión documental facilita el desarrollo de sus actividades. Por otro lado, el 22.5% manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 9.8% en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Pregunta 12: La institución cuenta con una estrategia o un plan de desarrollo de personal con habilidades digitales.

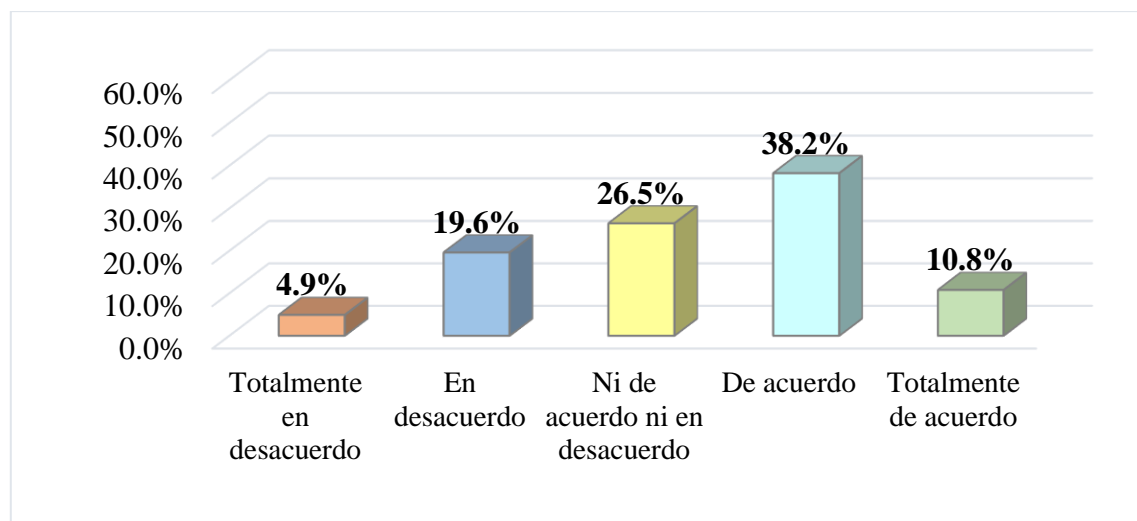
Tabla 23

Frecuencias de la pregunta 12

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	4,9	4,9	4,9
En desacuerdo	20	19,6	19,6	24,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	26,5	26,5	51,0
De acuerdo	39	38,2	38,2	89,2
Totalmente de acuerdo	11	10,8	10,8	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Figura 16

Frecuencias de la pregunta 12



En la Tabla 23 y Figura 16 se observa que el 49% de la muestra está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que la institución cuenta con una estrategia o un plan de desarrollo de personal con habilidades digitales. Por otro lado, el 26.5% manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 24.5% en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Pregunta 13: El teletrabajo (parcial o completo) facilita el desarrollo de mis actividades y el logro de los objetivos.

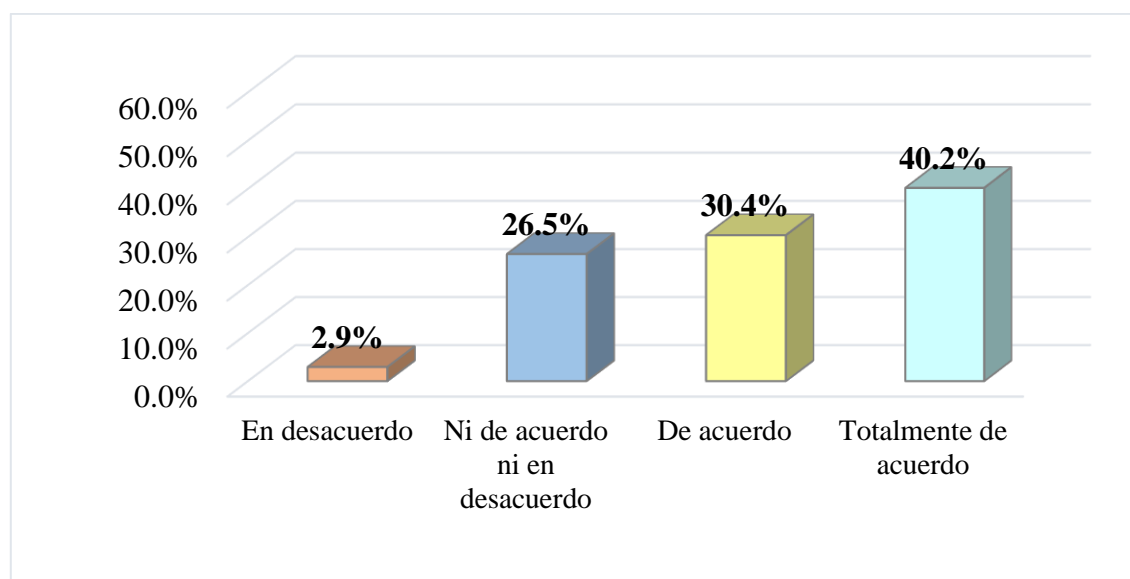
Tabla 24

Frecuencias de la pregunta 13

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	3	2,9	2,9	2,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	26,5	26,5	29,4
De acuerdo	31	30,4	30,4	59,8
Totalmente de acuerdo	41	40,2	40,2	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Figura 17

Frecuencias de la pregunta 13



En la Tabla 24 y Figura 17 se observa que el 70.6% de los encuestados están totalmente de acuerdo o de acuerdo en que el teletrabajo (parcial o completo) facilita el desarrollo de sus actividades y el logro de los objetivos. Por otro lado, el 29.4% manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo o en desacuerdo.

Pregunta 14: Realizo mis funciones de manera eficiente.

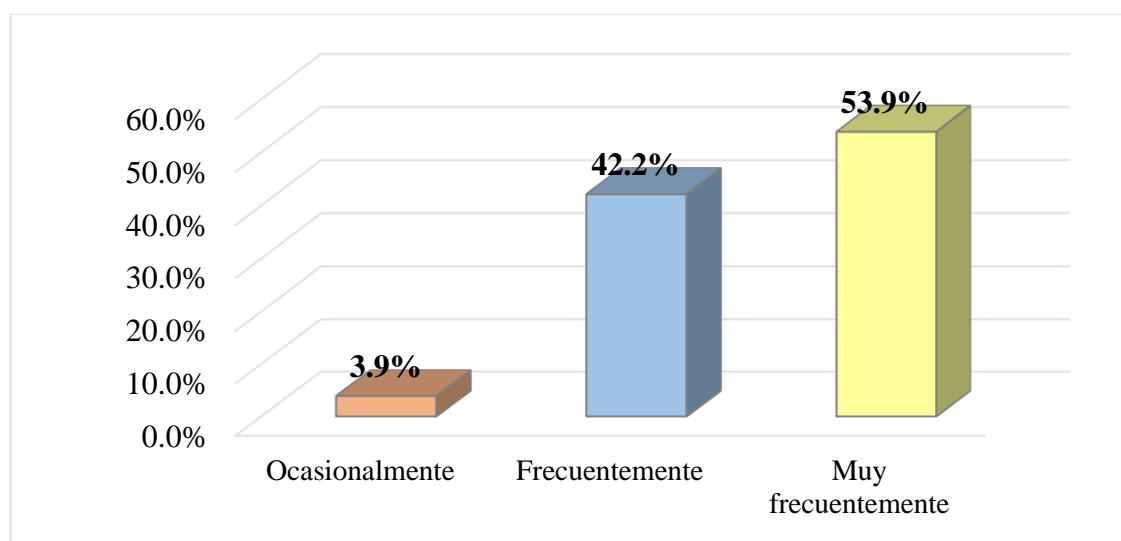
Tabla 25

Frecuencias de la pregunta 14

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ocasionalmente	4	3,9	3,9	3,9
Frecuentemente	43	42,2	42,2	46,1
Muy frecuentemente	55	53,9	53,9	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Figura 18

Frecuencias de la pregunta 14



En la Tabla 25 y Figura 18 se observa que el 96.1% de los encuestados manifiestan que muy frecuentemente o frecuentemente realizan sus funciones de manera eficiente, mientras que el 3.9% lo hace ocasionalmente.

Pregunta 15: Establezco prioridades y gestiono bien el tiempo durante mi jornada laboral.

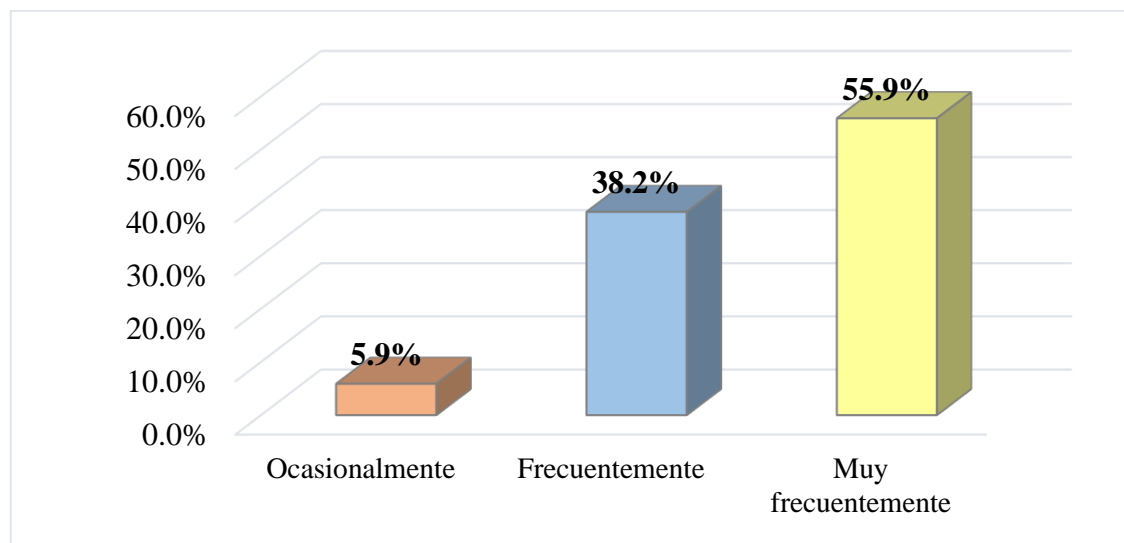
Tabla 26

Frecuencias de la pregunta 15

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ocasionalmente	6	5,9	5,9	5,9
Frecuentemente	39	38,2	38,2	44,1
Muy frecuentemente	57	55,9	55,9	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Figura 19

Frecuencias de la pregunta 15



En la Tabla 26 y Figura 19 se observa que el 94.1% de los encuestados manifiestan que muy frecuentemente o frecuentemente establecen prioridades y gestionan bien el tiempo durante su jornada laboral, mientras que el 5.9% lo hace ocasionalmente.

Pregunta 16: Dispongo de herramientas digitales, así como de mecanismos de retroalimentación y colaboración que contribuyen a mejorar mi productividad.

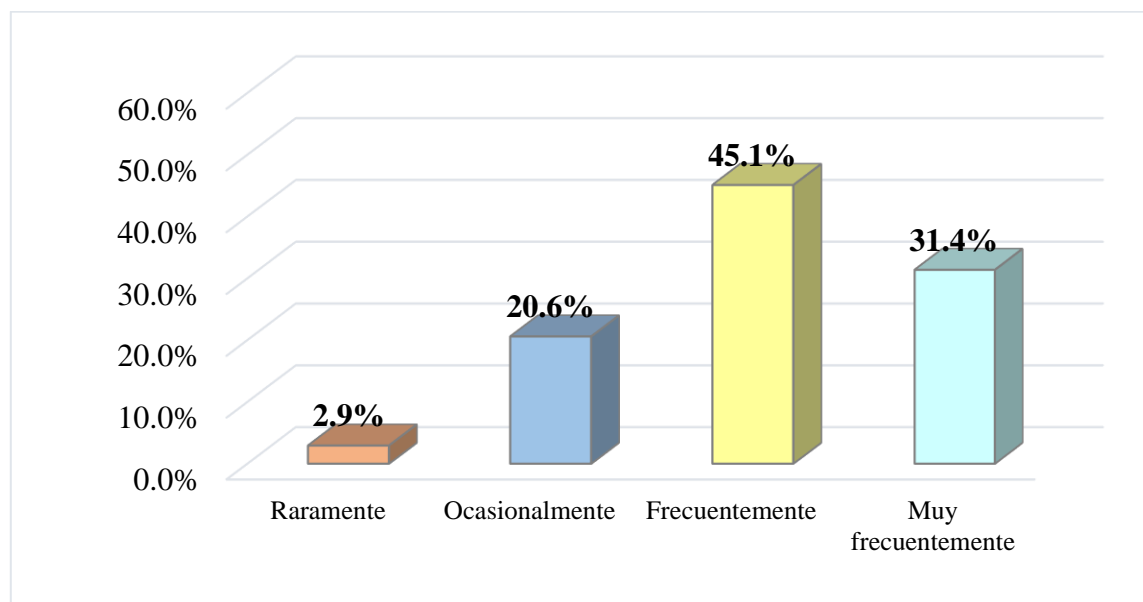
Tabla 27

Frecuencias de la pregunta 16

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Raramente	3	2,9	2,9	2,9
Ocasionalmente	21	20,6	20,6	23,5
Frecuentemente	46	45,1	45,1	68,6
Muy frecuentemente	32	31,4	31,4	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Figura 20

Frecuencias de la pregunta 16



En la Tabla 27 y Figura 20 se observa que el 76.5% de los encuestados manifiestan que frecuentemente o muy frecuentemente disponen de herramientas digitales, así como de mecanismos de retroalimentación y colaboración que contribuyen a mejorar su productividad, mientras que el 23.5% ocasionalmente o raramente.

Pregunta 17: El uso de nuevas tecnologías contribuye significativamente a mejorar mi productividad.

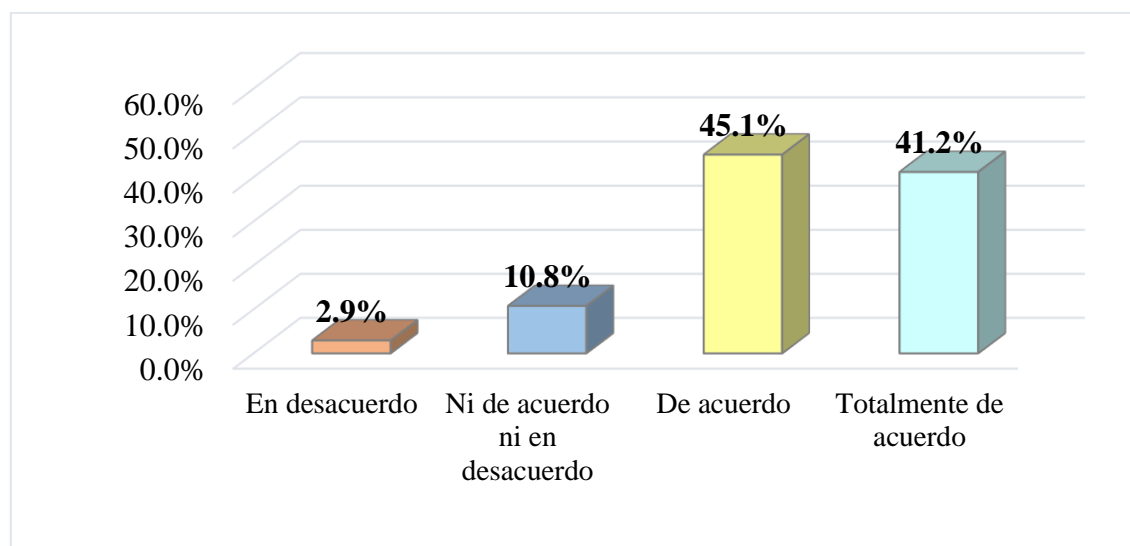
Tabla 28

Frecuencias de la pregunta 17

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	3	2,9	2,9	2,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	10,8	10,8	13,7
De acuerdo	46	45,1	45,1	58,8
Totalmente de acuerdo	42	41,2	41,2	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Figura 21

Frecuencias de la pregunta 17



En la Tabla 28 y Figura 21 se observa que el 86.3% de la muestra está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que el uso de nuevas tecnologías contribuye significativamente a mejorar su productividad. Por otro lado, el 13.7% manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo o en desacuerdo.

Pregunta 18: Rindo al máximo mi capacidad para el cumplimiento de mis actividades diarias.

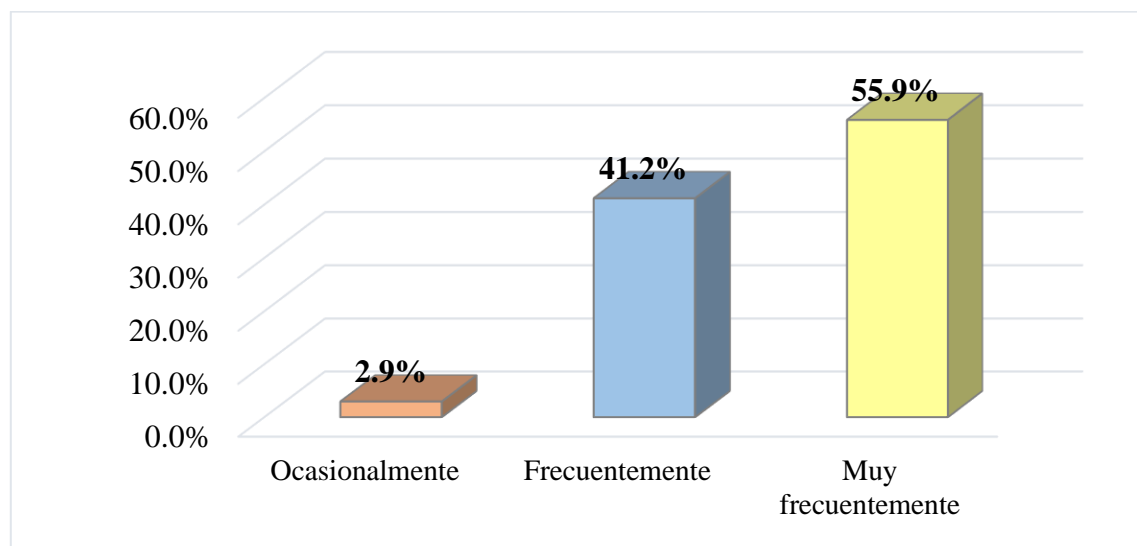
Tabla 29

Frecuencias de la pregunta 18

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ocasionalmente	3	2,9	2,9	2,9
Frecuentemente	42	41,2	41,2	44,1
Muy frecuentemente	57	55,9	55,9	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Figura 22

Frecuencias de la pregunta 18



En la Tabla 29 y Figura 22 se observa que el 97.1% de los encuestados manifiestan que muy frecuentemente o frecuentemente rinden al máximo de su capacidad para el cumplimiento de sus actividades diarias, mientras que el 2.9% lo hace ocasionalmente.

Pregunta 19: Hago uso de las soluciones digitales disponibles siempre que sea factible.

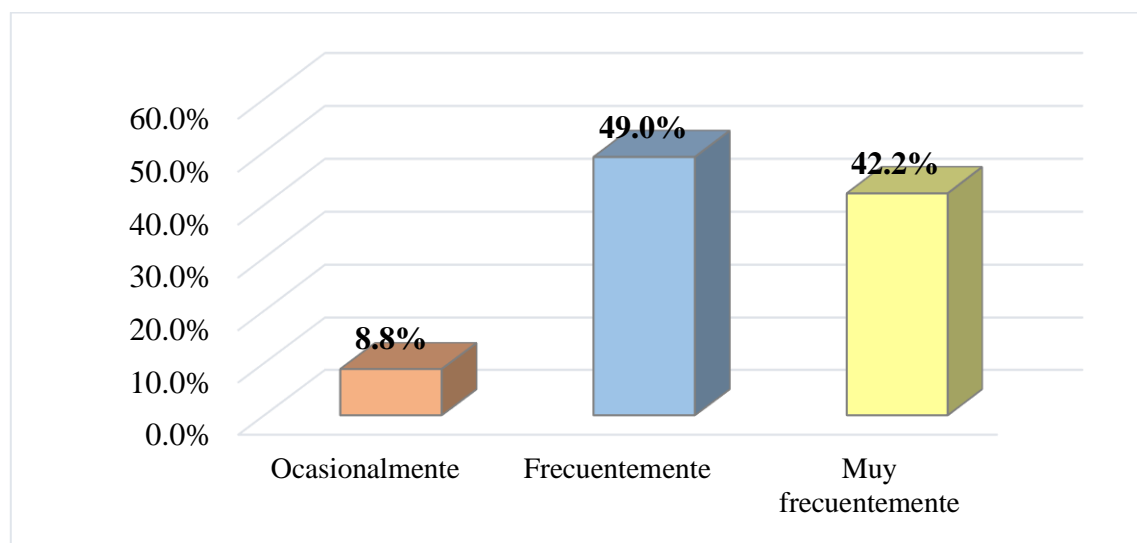
Tabla 30

Frecuencias de la pregunta 19

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ocasionalmente	9	8,8	8,8	8,8
Frecuentemente	50	49,0	49,0	57,8
Muy frecuentemente	43	42,2	42,2	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Figura 23

Frecuencias de la pregunta 19



En la Tabla 30 y Figura 23 se observa que el 91.2% de los encuestados manifiestan que frecuentemente o muy frecuentemente hacen uso de las soluciones digitales disponibles siempre que sea factible, mientras que el 8.8% lo hace ocasionalmente.

Pregunta 20: Por iniciativa propia, dedico tiempo para mantener actualizados mis conocimientos sobre mi puesto de trabajo y el fortalecimiento de mis competencias digitales.

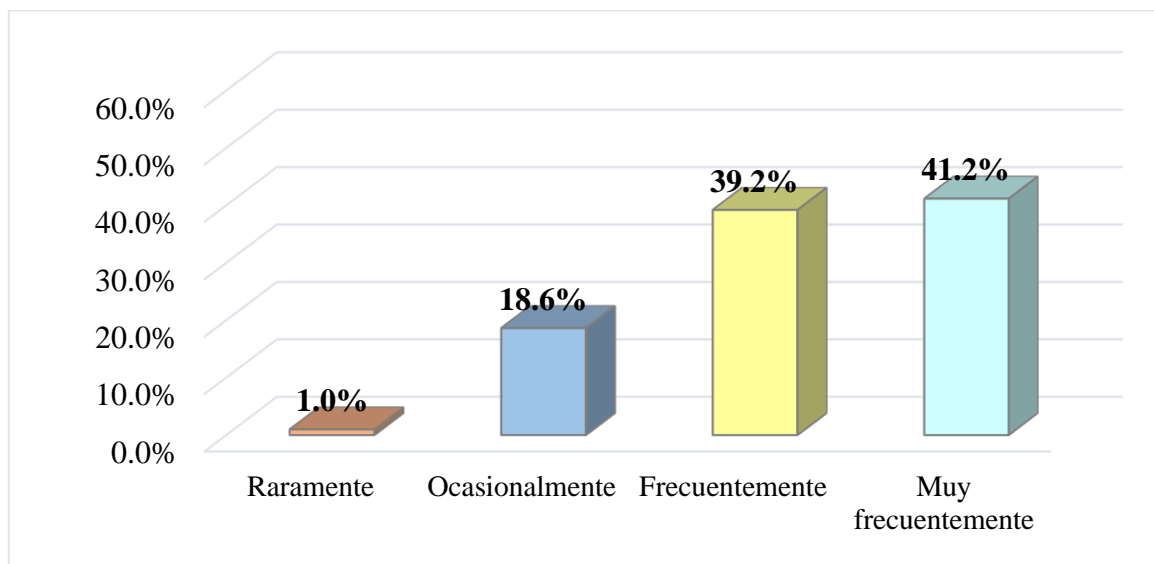
Tabla 31

Frecuencias de la pregunta 20

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Raramente	1	1,0	1,0	1,0
Ocasionalmente	19	18,6	18,6	19,6
Frecuentemente	40	39,2	39,2	58,8
Muy frecuentemente	42	41,2	41,2	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Figura 24

Frecuencias de la pregunta 20



En la Tabla 31 y Figura 24 se observa que el 80.4% de los encuestados manifiestan que muy frecuentemente o frecuentemente dedican tiempo para mantener actualizados sus conocimientos sobre sus puestos de trabajo y el fortalecimiento de sus competencias digitales, mientras que el 19.6% lo hace ocasionalmente o raramente.

Pregunta 21: Los líderes de mi área promueven la solución de problemas a través de la colaboración y retroalimentación.

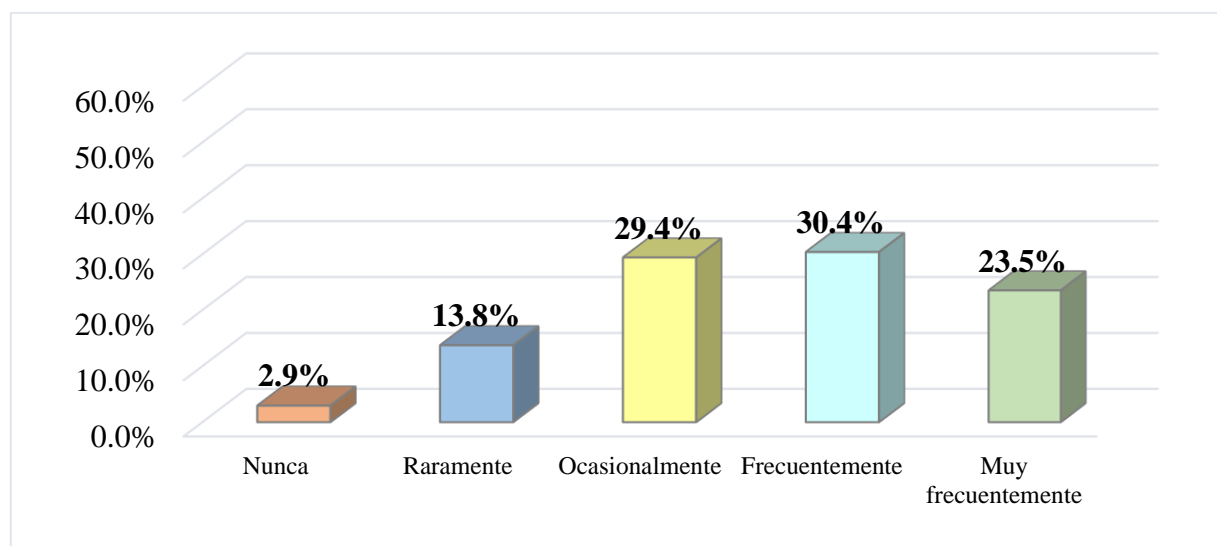
Tabla 32

Frecuencias de la pregunta 21

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	2,9	2,9	2,9
Raramente	14	13,8	13,8	16,7
Ocasionalmente	30	29,4	29,4	46,1
Frecuentemente	31	30,4	30,4	76,5
Muy frecuentemente	24	23,5	23,5	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Figura 25

Frecuencias de la pregunta 21



En la Tabla 32 y Figura 25 se observa que el 53.9% de los encuestados manifiestan que frecuentemente o muy frecuentemente los líderes de su área promueven la solución de problemas a través de la colaboración y retroalimentación, mientras que el 29.4% ocasionalmente. Por otro lado, el 16.7% considera que raramente o nunca lo hacen.

Pregunta 22: Busco continuamente nuevos retos en mi trabajo.

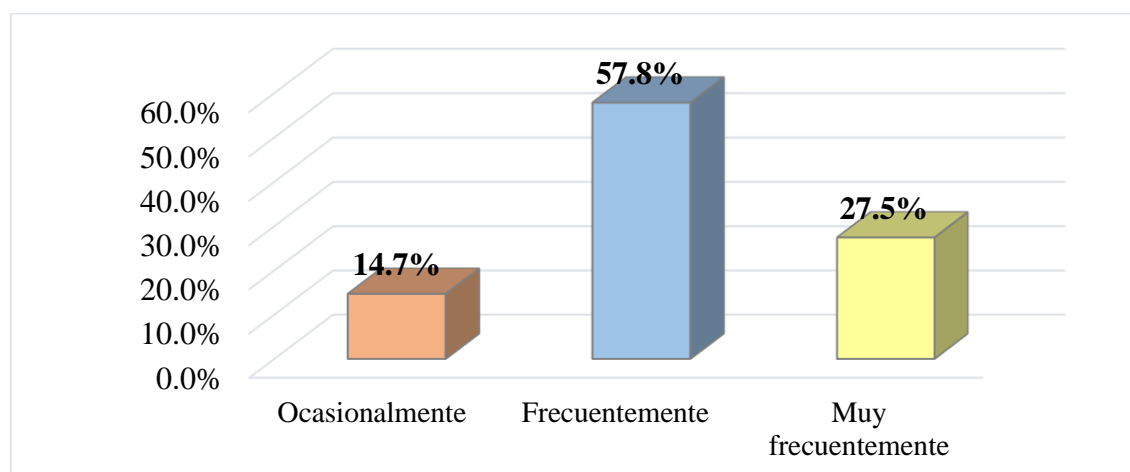
Tabla 33

Frecuencias de la pregunta 22

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ocasionalmente	15	14,7	14,7	14,7
Frecuentemente	59	57,8	57,8	72,5
Muy frecuentemente	28	27,5	27,5	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Figura 26

Frecuencias de la pregunta 22



En la Tabla 33 y Figura 26 se observa que el 85.3% de los encuestados manifiestan que frecuentemente o muy frecuentemente buscan nuevos retos en su trabajo, mientras que el 14.7% lo hace ocasionalmente.

Pregunta 23: Según su percepción, al realizar teletrabajo se rompe el equilibrio entre las actividades laborales y actividades personales.

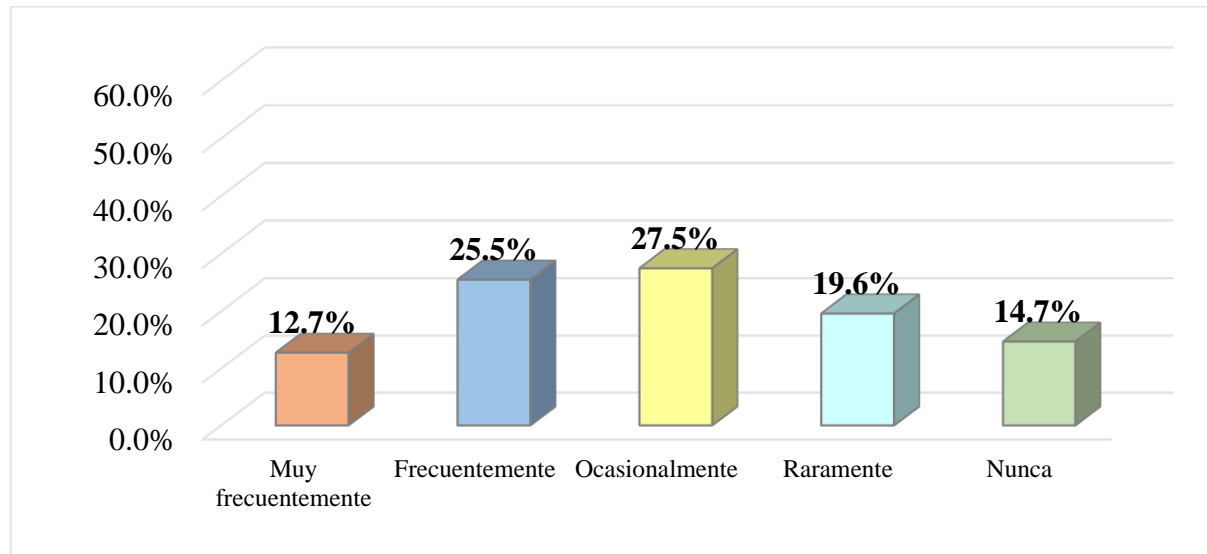
Tabla 34

Frecuencias de la pregunta 23

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	13	12,7	12,7	12,7
Frecuentemente	26	25,5	25,5	38,2
Ocasionalmente	28	27,5	27,5	65,7
Raramente	20	19,6	19,6	85,3
Nunca	15	14,7	14,7	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Figura 27

Frecuencias de la pregunta 23



En la Tabla 34 y Figura 27 se observa que el 38.2% de los encuestados perciben que frecuentemente o muy frecuentemente el teletrabajo rompe el equilibrio entre las actividades laborales y actividades personales, mientras que el 27.5% ocasionalmente. Por otro lado, el 34.3% raramente o nunca lo perciben.

Pregunta 24: Me he quejado de asuntos laborales poco relevantes en el trabajo.

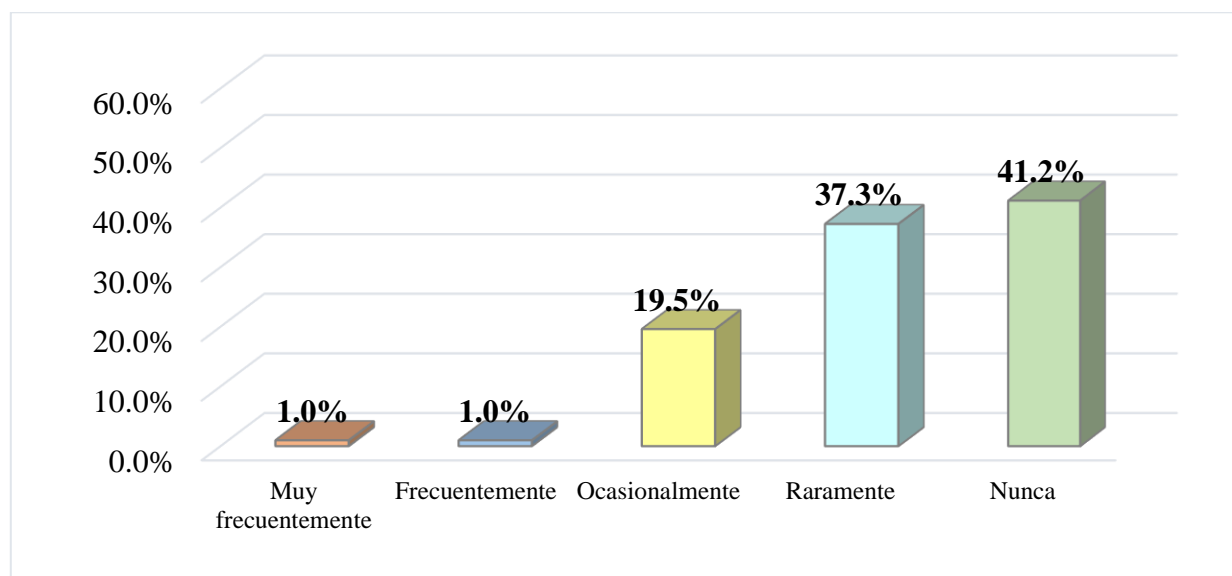
Tabla 35

Frecuencias de la pregunta 24

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	1	1,0	1,0	1,0
Frecuentemente	1	1,0	1,0	2,0
Ocasionalmente	20	19,5	19,5	21,5
Raramente	38	37,3	37,3	58,8
Nunca	42	41,2	41,2	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Figura 28

Frecuencias de la pregunta 24



En la Tabla 35 y Figura 28 se observa que el 78.5% de los encuestados nunca o raramente se han quejado de asuntos laborales poco relevantes en el trabajo, mientras que el 19.5% ocasionalmente lo ha realizado y el 2% frecuentemente o muy frecuentemente.

Pregunta 25: El uso masivo de las TIC (tecnologías de la información y comunicación) ha incrementado mis riesgos laborales como: fatiga visual, tecnoestrés, desgaste profesional, etc.

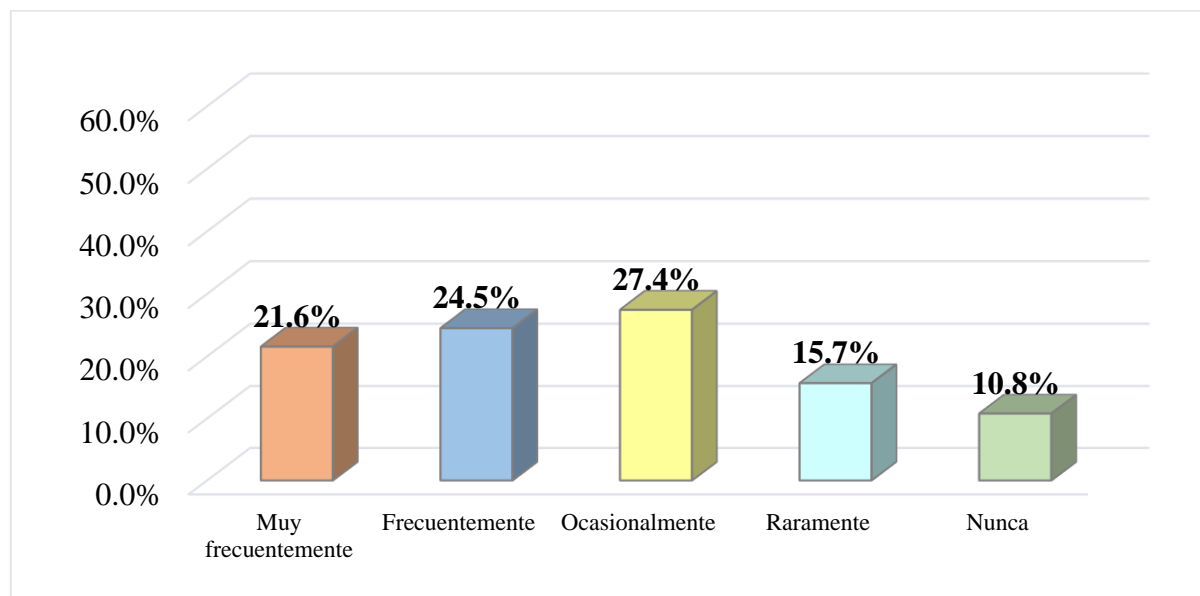
Tabla 36

Frecuencias de la pregunta 25

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	22	21,6	21,6	21,6
Frecuentemente	25	24,5	24,5	46,1
Ocasionalmente	28	27,4	27,4	73,5
Raramente	16	15,7	15,7	89,2
Nunca	11	10,8	10,8	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Figura 29

Frecuencias de la pregunta 25



En la Tabla 36 y Figura 29 se observa que el 46.1% de los encuestados manifiestan que frecuentemente o muy frecuentemente el uso masivo de las TIC ha incrementado sus riesgos laborales, mientras que el 27.4% ocasionalmente y el 26.5% raramente o nunca.

Pregunta 26: En mi jornada laboral, dedico tiempo en actividades no relacionadas a mi actividad laboral.

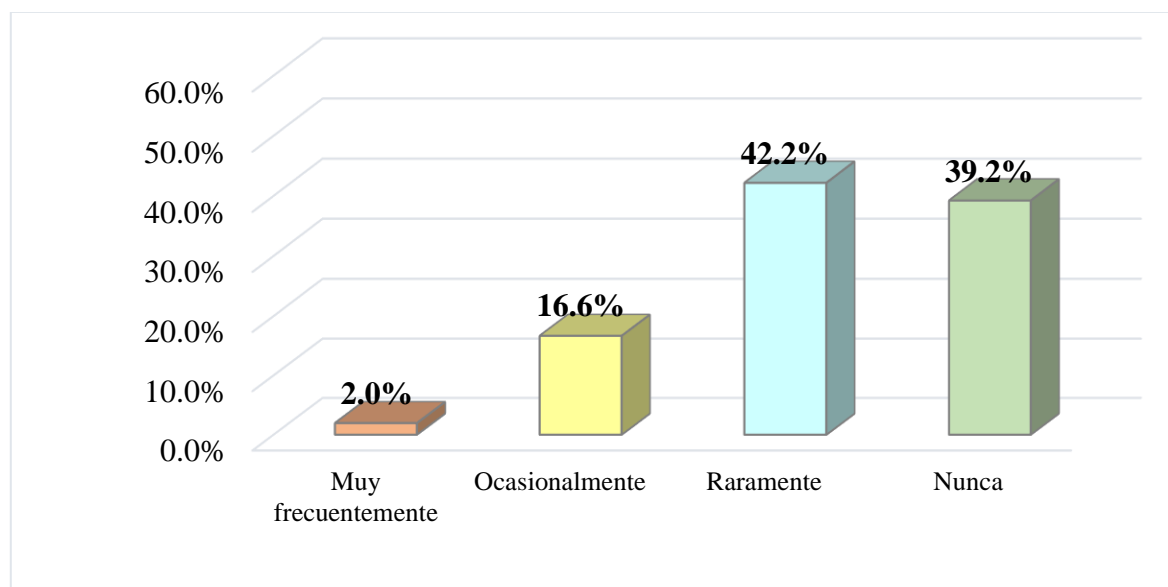
Tabla 37

Frecuencias de la pregunta 26

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	2	2,0	2,0	2,0
Ocasionalmente	17	16,6	16,6	18,6
Raramente	43	42,2	42,2	60,8
Nunca	40	39,2	39,2	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Figura 30

Frecuencias de la pregunta 26



En la Tabla 37 y Figura 30 se observa que el 81.4% de los encuestados manifiestan que raramente o nunca dedican tiempo en actividades no relacionadas a sus funciones durante su jornada laboral, mientras que el 18.6% lo hace ocasionalmente o muy frecuentemente.

2. Análisis de resultados

2.1. Contrastación de Hipótesis General

Hipótesis General (HG): La transformación digital se relaciona con el desempeño laboral del personal del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N°IX – Sede Lima en el año 2023.

Hipótesis Nula (H0): La transformación digital no se relaciona con el desempeño laboral del personal del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N°IX – Sede Lima en el año 2023.

Nivel de significancia considerado: 0,05

Prueba estadística: Chi cuadrado

Cantidad de grados de libertad: 6

Chi cuadrado crítico: $X^2(6; 0.05) = 12,592$

Tabla 38

Cruce entre Transformación digital y Desempeño laboral

Variable 1: Transformación digital	Variable 2: Desempeño laboral			Total
	Ocasional mente	Frecuentemente	Muy frecuentemente	
	f	f	f	f
En desacuerdo	1	1	0	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	6	0	17
De acuerdo	10	49	7	66
Totalmente de acuerdo	0	5	12	17
Total	22	61	19	102

Tabla 39

Prueba de chi-cuadrado entre Transformación digital y Desempeño laboral

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	57,468	6	0,000
Razón de verosimilitud	50,288	6	0,000
Asociación lineal por lineal	36,528	1	0,000
N de casos válidos	102		

Chi cuadrado calculado:

$$X^2_{(\text{calculado})} = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} = 57,468$$

Figura 31

Prueba de chi-cuadrado entre Transformación digital y Desempeño laboral

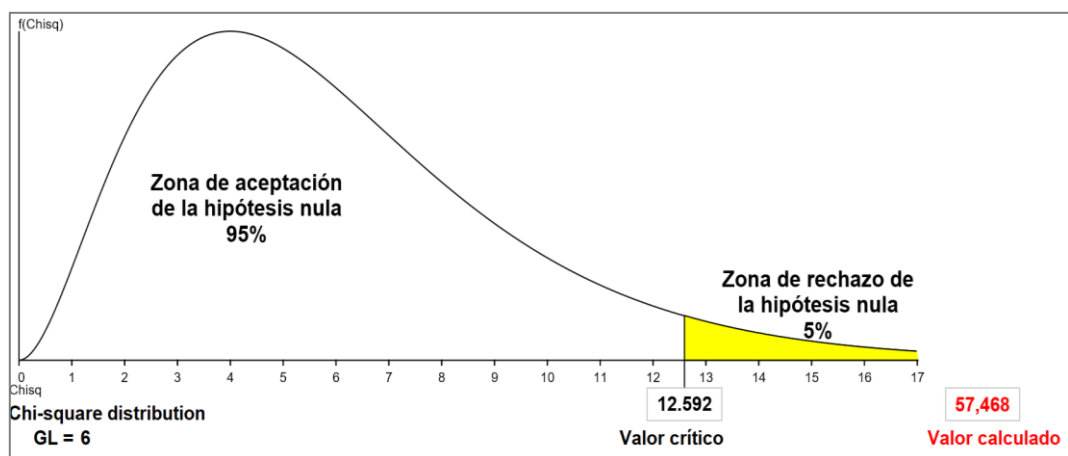


Tabla 40*Coefficiente V de Cramer entre Transformación digital y Desempeño laboral*

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	0,751	0,000
	V de Cramer	0,531	0,000
N de casos válidos		102	

Interpretación: En la Tabla 38, se visualiza que el valor de X^2 de 57.468 con 6 grados de libertad y una significación asintótica de 0.000, que es menor al nivel de significancia $\alpha = 0.05$; se encuentra en la región de rechazo de la hipótesis nula, entonces se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, donde se evidencia que existe una relación significativa entre la variable Transformación digital y la variable Desempeño laboral.

Asimismo, en la Tabla 39 el valor del coeficiente V de Cramer fue 0.531, lo cual indica una intensidad moderada. Por lo tanto, de acuerdo al resultado obtenido se concluye que la transformación digital se relaciona significativa y moderadamente con el desempeño laboral del personal del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N°IX – Sede Lima en el año 2023.

2.2. Contrastación de Hipótesis Específica 1

Hipótesis Específica (H1): La digitalización se relaciona con el desempeño laboral del personal del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N°IX – Sede Lima en el año 2023.

Hipótesis Nula (H0): La digitalización no se relaciona con el desempeño laboral del personal del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N°IX – Sede Lima en el año 2023.

Nivel de significancia considerado: 0,05

Prueba estadística: Chi cuadrado

Cantidad de grados de libertad: 6

Chi cuadrado crítico: $X^2(6; 0.05) = 12,592$

Tabla 41

Cruce entre la dimensión Digitalización y la variable Desempeño laboral

Dimensión 1: Digitalización	Variable 2: Desempeño laboral			Total
	Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy frecuentemente	
	f	f	f	f
En desacuerdo	1	1	0	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	4	1	8
De acuerdo	16	36	5	57
Totalmente de acuerdo	2	20	13	35
Total	22	61	19	102

Tabla 42

Prueba de chi-cuadrado entre la dimensión Digitalización y la variable Desempeño laboral

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,144	6	0,009
Razón de verosimilitud	18,051	6	0,006
Asociación lineal por lineal	13,243	1	0,000
N de casos válidos	102		

Chi cuadrado calculado:

$$X^2_{(\text{calculado})} = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} = 17,144$$

Figura 32

Prueba de chi-cuadrado entre la dimensión Digitalización y la variable Desempeño laboral

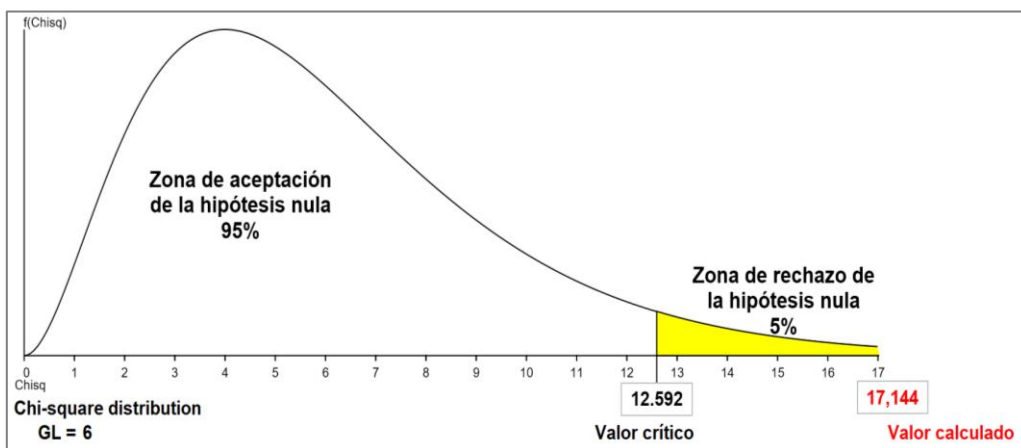


Tabla 43

Coeficiente V de Cramer entre la dimensión Digitalización y la variable Desempeño laboral

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	0,410	0,009
	V de Cramer	0,290	0,009
N de casos válidos		102	

Interpretación: En la tabla 41, se visualiza que el valor de X^2 de 17.144 con 6 grados de libertad y una significación asintótica de 0.009, que es menor al nivel de significancia $\alpha = 0.05$; se encuentra en la región de rechazo de la hipótesis nula, entonces se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, donde se evidencia que existe una relación significativa entre la dimensión Digitalización y la variable Desempeño laboral.

Asimismo, en la tabla 42 el valor del coeficiente V de Cramer fue 0.290, que mide la fuerza de relación estadística, indica una intensidad moderada. Por lo tanto se concluye que la digitalización se relaciona significativa y moderadamente con el desempeño laboral del personal del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N°IX – Sede Lima en el año 2023.

2.3. Contrastación de Hipótesis Específica 2

Hipótesis Específica 2 (H2): Las nuevas competencias se relacionan con el desempeño laboral del personal del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N°IX – Sede Lima en el año 2023.

Hipótesis Nula (H0): Las nuevas competencias no se relacionan con el desempeño laboral del personal del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N°IX – Sede Lima en el año 2023.

Nivel de significancia considerado: 0,05

Prueba estadística: Chi cuadrado

Cantidad de grados de libertad: 6

Chi cuadrado crítico: $X^2(6; 0.05) = 12,592$

Tabla 44

Cruce entre la dimensión Nuevas competencias y la variable Desempeño laboral

Dimensión 2: Nuevas competencias	Variable 2: Desempeño laboral			Total
	Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy frecuentemente	
	f	f	f	f
En desacuerdo	2	1	0	3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	12	0	27
De acuerdo	5	41	8	54
Totalmente de acuerdo	0	7	11	18
Total	22	61	19	102

Tabla 45

Prueba de chi-cuadrado entre la dimensión Nuevas competencias y la variable Desempeño laboral

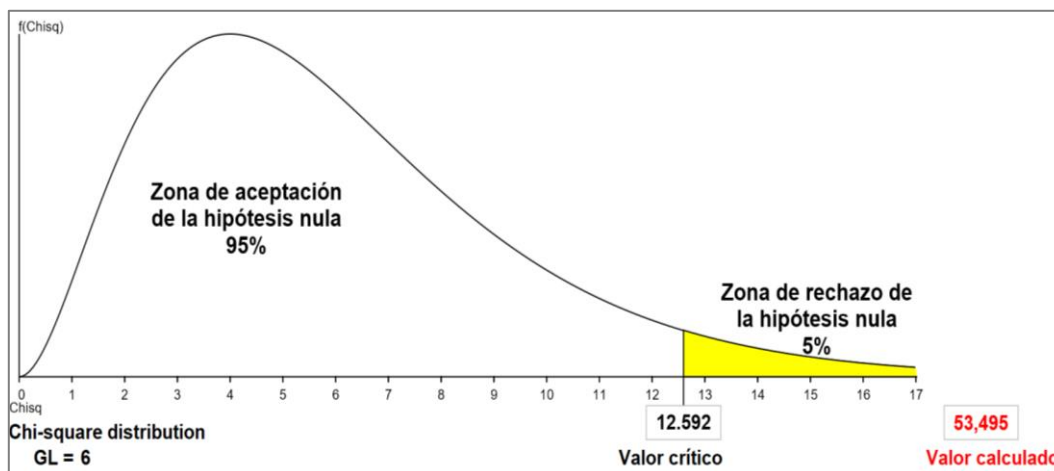
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	53,495	6	0,000
Razón de verosimilitud	52,169	6	0,000
Asociación lineal por lineal	39,365	1	0,000
N de casos válidos	102		

Chi cuadrado calculado:

$$X^2_{(calculado)} = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} = 53,495$$

Figura 33

Prueba de chi-cuadrado entre la dimensión Nuevas competencias y la variable Desempeño laboral

**Tabla 46**

Coefficiente V de Cramer entre la dimensión Nuevas competencias y la variable Desempeño laboral

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	0,724	0,000
	V de Cramer	0,512	0,000
N de casos válidos		102	

Interpretación: En la tabla 44, se visualiza que el valor de X^2 de 53.495 con 6 grados de libertad y una significación asintótica de 0.000, que es menor al nivel de significancia $\alpha = 0.05$; se encuentra en la región de rechazo de la hipótesis nula, entonces se rechaza la hipótesis

nula y acepta la hipótesis alterna, donde se evidencia que existe una relación significativa entre la dimensión Nuevas competencias y la variable Desempeño laboral.

Asimismo, en la tabla 45 el valor del coeficiente V de Cramer fue 0.512, que mide la fuerza de relación estadística, indica una intensidad moderada. Por lo tanto se concluye que las nuevas competencias se relacionan significativa y moderadamente con el desempeño laboral del personal del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N°IX – Sede Lima en el año 2023.

2.4. Contrastación de Hipótesis Específica 3

Hipótesis Específica 3 (H3): El cambio tecnológico se relaciona con el desempeño laboral del personal del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N°IX – Sede Lima en el año 2023.

Hipótesis Nula (H0): El cambio tecnológico no se relaciona con el desempeño laboral del personal del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N°IX – Sede Lima en el año 2023.

Nivel de significancia considerado: 0,05

Prueba estadística: Chi cuadrado

Cantidad de grados de libertad: 6

Chi cuadrado crítico: $X^2(6; 0.05) = 12,592$

Tabla 47

Cruce entre la dimensión Cambio tecnológico y la variable Desempeño laboral

Dimensión 3: Cambio tecnológico	Variable 2: Desempeño laboral			Total
	Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy frecuentemente	
	f	f	f	f
En desacuerdo	1	1	0	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	10	0	23
De acuerdo	8	40	5	53
Totalmente de acuerdo	0	10	14	24
Total	22	61	19	102

Tabla 48

Prueba de chi-cuadrado entre la dimensión Cambio tecnológico y la variable Desempeño laboral

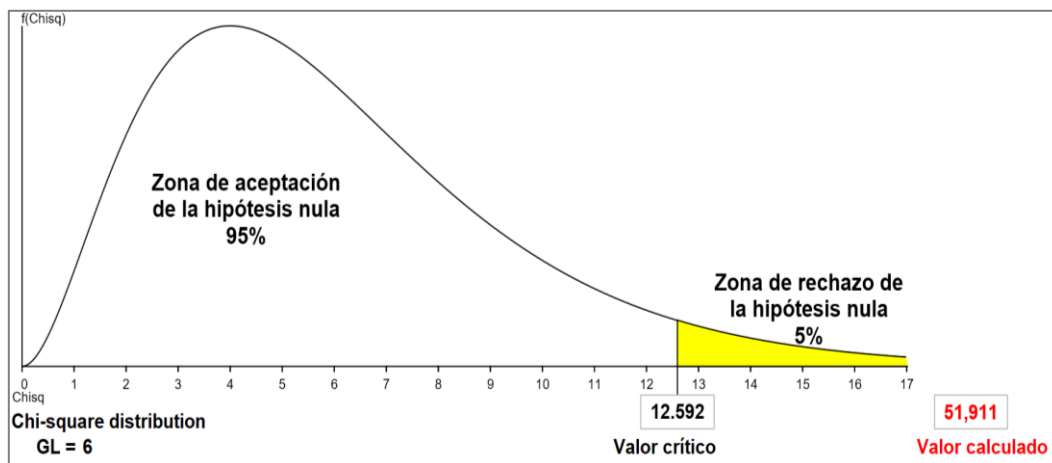
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	51,911	6	0,000
Razón de verosimilitud	50,832	6	0,000
Asociación lineal por lineal	37,580	1	0,000
N de casos válidos	102		

Chi cuadrado calculado:

$$X^2_{(\text{calculado})} = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} = 51,911$$

Figura 34

Prueba de chi-cuadrado entre la dimensión Cambio tecnológico y la variable Desempeño laboral

**Tabla 49**

V de Cramer entre la dimensión Cambio tecnológico y la variable Desempeño laboral

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	0,713	0,000
	V de Cramer	0,504	0,000
N de casos válidos		102	

Interpretación: En la tabla 47, se visualiza que el valor de X^2 de 51.911 con 6 grados de libertad y una significación asintótica de 0.000, que es menor al nivel de significancia $\alpha = 0.05$; se encuentra en la región de rechazo de la hipótesis nula, entonces se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, donde se evidencia que existe una relación significativa entre la dimensión Cambio tecnológico y la variable Desempeño laboral.

Asimismo, en la tabla 48 el valor del coeficiente V de Cramer fue 0.504, que mide la fuerza de relación estadística, indica una intensidad moderada. Por lo tanto se concluye que el

Cambio tecnológico se relaciona significativa y moderadamente con el desempeño laboral del personal del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N°IX – Sede Lima en el año 2023.

3. Discusión de Resultados

Siguiendo el objetivo general de esta investigación, que busca determinar en qué medida la transformación digital se relaciona con el desempeño laboral del personal del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N°IX – Sede Lima, en el año 2023, se analizó el resultado con el contraste de la hipótesis general, realizando el cruce de la variable independiente Transformación digital y variable dependiente Desempeño laboral, se determinó que existe una correlación significativa entre las variables, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alterna. Además, mediante el coeficiente V de Cramer, cuyo valor es 0.531, se interpreta que la medida de asociación de ambas variables es moderada.

Respecto al Objetivo específico 1, que busca determinar en qué medida la Digitalización se relaciona con el desempeño laboral del personal del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N°IX – Sede Lima en el año 2023, se contrastó la hipótesis específica 1 realizando el cruce de la dimensión digitalización y la variable Desempeño laboral, logrando identificar una correlación significativa, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se afirma la alterna. Además, mediante el coeficiente V de Cramer, cuyo valor es 0.290, se interpreta que la medida de asociación de la dimensión y la variable es moderada.

Respecto al Objetivo específico 2, que busca determinar en qué medida las nuevas competencias se relacionan con el desempeño laboral del personal del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N°IX – Sede Lima en el año 2023, se contrastó la hipótesis específica 2 realizando el cruce de la dimensión nuevas competencias y la variable Desempeño

laboral, logrando identificar una correlación significativa, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se afirma la alterna. Además, mediante el coeficiente V de Cramer, cuyo valor es 0.512, se interpreta que la medida de asociación de la dimensión y la variable es moderada.

Respecto al Objetivo específico 3, que busca determinar en qué medida el cambio tecnológico se relaciona con el desempeño laboral del personal del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N°IX – Sede Lima en el año 2023, se contrastó la hipótesis específica 3 realizando el cruce de la dimensión cambio tecnológico y la variable Desempeño laboral, logrando identificar una correlación significativa, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se afirma la alterna. Además, mediante el coeficiente V de Cramer, cuyo valor es 0.504, se interpreta que la medida de asociación de la dimensión y la variable es moderada.

En cuanto a la relación entre la transformación digital y el desempeño laboral, la investigación de Mallqui (2022) logró demostrar que la transformación digital tiene una incidencia moderada en el desempeño laboral de los colaboradores de fiscalización de la Intendencia de Lima en 2022. Para probar su hipótesis planteada aplicó la prueba de chi cuadrado y calculó el coeficiente V de Cramer, que arrojó un resultado de 0.432; lo que va en línea con los resultados de esta investigación.

El resultado estadístico de este análisis confirma lo que en la práctica se viene manifestando con el desempeño del personal. Cada año ingresa una mayor cantidad de títulos, lo que se evidencia un mayor número de atenciones, así como la reducción del tiempo para realizar la precalificación y calificación de un título, lo que conlleva a un aumento de la productividad y disminuciones en saldos (en inscripciones y publicidad). No obstante, los plazos para las atenciones de los diferentes actos son normados y se mantienen vigentes durante años, estos no pueden ser reducidos debido a la capacidad operativa de la institución.

Adicionalmente, el personal cuenta con competencias digitales en distintos niveles, lo que altera el uso adecuado de las herramientas tecnológicas, ello se evidencia generalmente en el personal con mayor rango de edad que muestra ciertas dificultades en cuanto a la adaptación. Al respecto, Gamarra (2022) afirmó que el comportamiento digital de los colaboradores se relaciona significativamente con el desempeño organizacional en empresas del sistema financiero del Perú, al obtener un coeficiente de correlación de Spearman $\rho = 0.109$ ($p < 0,05$).

La transformación digital ha tenido un impacto significativo en la adopción y viabilidad del teletrabajo, modalidad de trabajo que fue necesaria durante la cuarentena del año 2020 desde que se aprobó el plan de reactivación de actividades en las oficinas registrales de la Sunarp, reforzando así las capacidades de virtualización de servicios y trámites con la modernización de la infraestructura tecnológica en Sede Central de la Sunarp. Hasta la actualidad, esta modalidad de trabajo se mantiene en la institución. En el Registro de Propiedad Inmueble, el 54% del personal realiza teletrabajo (total o parcial), mientras que el 46% realiza el trabajo presencial; personal que debe mantener una buena productividad.

La transformación digital hizo posible que una variedad de herramientas y plataformas faciliten la colaboración a distancia, aumentando la accesibilidad y flexibilidad para el personal, la productividad también aumentó al utilizar documentos con firma digital, lo que reduce significativamente los tiempos de calificación. Según Guamán (2021), comprobó que la transformación digital implica cambios tecnológicos que afectan el desempeño laboral y requieren estrategias proactivas de las organizaciones. Los empleados deben adaptarse a nuevas competencias digitales, en ese sentido, la transformación digital ha sido un catalizador importante para el auge y la adopción generalizada del teletrabajo, ofreciendo tanto oportunidades como desafíos para los servidores, líderes y funcionarios.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Conclusiones

- Con los resultados obtenidos en esta investigación se concluye que sí existe una correlación significativa y moderada entre la transformación digital y el desempeño laboral del personal del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N°IX – Sede Lima, para ello se analizaron las dimensiones digitalización, nuevas competencias y cambio tecnológico. La transformación digital no solo afecta la infraestructura tecnológica de la institución, sino que también tiene un impacto significativo en la forma en que el personal realiza sus funciones, colabora y toma decisiones. La adaptación exitosa a estos cambios contribuye al éxito general de la institución, considerando los esfuerzos para una administración pública cada vez más digitalizada.
- Asimismo, la investigación confirma que la dimensión digitalización se relaciona significativa y moderadamente con el desempeño laboral del personal del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N°IX – Sede Lima, ya que con el progreso de la eficiencia operativa gracias a la automatización de los procesos core de la institución (inscripción y publicidad), el personal manifiesta que también existe una mejora respecto a su eficiencia y productividad.
- Los resultados del estudio también confirman que la dimensión nuevas competencias se relaciona significativa y moderadamente con el desempeño laboral del personal del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N°IX – Sede Lima, aunque el personal manifiesta contar capacidades y competencias digitales, la frecuencia con la

que la institución los capacita o actualiza es relativamente baja. La adquisición de nuevas competencias puede traducirse en oportunidades de crecimiento dentro de la institución.

- Respecto a la dimensión cambio tecnológico, esta se relaciona significativa y moderadamente con el desempeño laboral del personal del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N°IX – Sede Lima, ya que la aplicación de las nuevas competencias digitales permite al personal adaptarse rápidamente a las tecnologías emergentes, debido que el entorno laboral en la institución ha cambiado drásticamente con el teletrabajo, facilitando el desarrollo de sus funciones, pero siempre es necesario el debido monitoreo de estas actividades.

2. Recomendaciones

- Para que el personal se encuentre dispuesto a aceptar nuevas formas de trabajar, mantenerse actualizado en un entorno en constante evolución y ser receptivo a la experimentación, se recomienda definir objetivos claros y medibles relacionados al uso efectivo de las herramientas tecnológicas. Por lo tanto, se deben desarrollar métricas de rendimiento que permitan evaluar el impacto positivo de las herramientas en el logro de metas organizativas, evaluando el progreso de manera regular y ajustando estrategias según sea necesario; tales como el análisis de la productividad, ya que existe un incremento en la producción o la eficiencia de los procesos con las nuevas herramientas digitales. Asimismo, analizar los tiempos de respuesta para saber si con la implementación de tecnología digital se logra reducir el tiempo en las tareas o proyectos. También es fundamental examinar si existe una mejora en la satisfacción de los colaboradores respecto a los nuevos procesos digitales, en la reducción de errores y en la colaboración entre el personal.

- La institución logró dar un paso importante al convertir los registros y documentos físicos a formatos digitales para facilitar el acceso, la búsqueda y la gestión eficiente de la información, sin embargo, se recomienda revisar y optimizar los procesos internos para asegurar que estén alineados con las mejores prácticas y faciliten una transición fluida hacia la digitalización. Del mismo modo, continuar con los proyectos de inversión relacionados a la digitalización.
- La implementación de nuevas herramientas digitales implica la necesidad de que el personal adquiera nuevas habilidades y conocimientos. Por ello se recomienda a la institución gestionar capacitaciones para el desarrollo de habilidades digitales e incluirlas en el plan anual de capacitación, de ese modo garantizar que el personal se mantenga actualizado con las últimas características y funcionalidades de las herramientas tecnológicas. Estas pueden darse en diferentes niveles (básico, intermedio o avanzado) según las necesidades individuales y los roles específicos del trabajador. La formación en tecnologías emergentes o actualizadas es esencial para que todo el personal se adapte y utilice eficazmente las herramientas digitales en sus funciones.

Luego de examinar la definición y orientación del Gobierno Digital, así como analizar los objetivos estratégicos institucionales, la misión de la entidad, los requisitos de seguridad de la información y los desafíos del Gobierno Digital, la Sunarp ha establecido las siguientes estrategias para seguir fomentando la aceptación y adopción de nuevas tecnologías por parte de todos los servidores, tales como:

- Revisar y adecuar los planes de capacitación para incorporar programas para el desarrollo de competencias digitales.

- Generar un ambiente con innovación en medios digitales para realizar acciones que contribuyan al desarrollo de las competencias de los servidores de la entidad.
- Celebrar convenios con entidades educativas especializadas para desarrollar competencias digitales.
- La adaptación constante implica estar atentos a las tendencias tecnológicas emergentes y evaluar constantemente nuevas soluciones que puedan mejorar aún más la eficiencia y la calidad de los servicios. Para que esto suceda, se recomienda implementar sistemas de retroalimentación regular para evaluar la eficacia de las herramientas tecnológicas y recopilar opiniones de los trabajadores, utilizar encuestas y evaluaciones para comprender las áreas de mejora y ajustar las herramientas según sea necesario. También se sugiere ajustar los procesos de evaluación del desempeño.

Tener en cuenta los principios éticos constituye el fundamento y horizonte normativo para la función pública en su conjunto. En el caso de una entidad como la Sunarp, que maneja información crítica y sensible, los principios éticos fundamentales, como transparencia, equidad, privacidad y responsabilidad, son relevantes. Si la Sunarp implementa sistemas de inteligencia artificial en su proceso de transformación digital, sería prudente considerar la adaptación de estos principios éticos generales a su contexto específico, como el desarrollo de una inteligencia artificial justa y libre de prejuicios éticos, conocer el algoritmo y hacerlo transparente, énfasis en la seguridad y privacidad en sistemas de inteligencia artificial, y por último, con orientación hacia el propósito e impacto positivo.

REFERENCIAS

- Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial/organizacional: Un Enfoque Aplicado* (6ta ed.). Wadsworth Cengage Learning.
- Alles, M. (2015). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos - Gestión por competencias* (3ra ed.). Ediciones Granica S.A.
- Armenakis, A., Brown, S., y Mehta, A. (2011). Organizational Culture: Assessment and Transformation. *Journal of Change Management*, 11(3), 305-328.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1080/14697017.2011.568949>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., y Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de investigación Valor agregado*, 7(1), 109-121.
<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación* (4ta ed.). Pearson.
- Borman, W., y Motowidlo, S. (1993). *Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance*.
- Campbell, J., y Wiernik, B. (2015). The Modeling and Assessment of Work Performance. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2, 47-74.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111427>
- Campbell, J., McCloy, R., Sager, C., y Oppler, S. (1993). *A theory of performance*. Employee Selection in organization.
- Castro, P. (2016). *El Papel de los Valores Hacia el Trabajo en la Motivación Laboral y el Desempeño de Trabajadores de PYMES Potosinas* [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de San Luis Potosí]. Repositorio institucional.
<https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/handle/i/4070>

- Chênevert, D., Vandenberghe, C., Doucet, O., y Ben, A. (2013). Passive leadership, role stressors, and affective organizational commitment: A time-lagged study among health care employees. *European Review of Applied Psychology*, 63(5), 277-286. <https://doi.org/10.1016/j.erap.2013.07.002>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos* (8va ed.). Mac Graw – Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe-CEPAL. (2021). *Datos y hechos sobre la transformación digital*. Naciones Unidas, CEPAL. Documentos de proyectos (LC/TS.2021/20).https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/46766/S2000991_es.pdf
- Congreso de la República del Perú. (2000, 24 de junio). *Ley N° 27291. Ley que modifica el Código Civil permitiendo la utilización de los medios electrónicos para la manifestación de voluntad y la utilización de la firma electrónica*. Diario Oficial El Peruano.https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/356832/NORMA_1887_Ley_27291.pdf?v=1567090743
- Congreso de la República del Perú. (2000, 26 de mayo). *Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales*. Diario Oficial El Peruano. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/356833/NORMA_1887_LEY_27269_Modificada_por_LEY_27310.pdf?v=1567090940
- Davis, K. y Newstrom, J. (2013). *Comportamiento humano en el trabajo*. Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Early, A., y Shalley, C. (1991). *Teoría de la Motivación - Cognitiva*.

- Espejo, H. (2023). *Gobierno digital y su relación con el desempeño docente en la Unidad de Posgrado de Ingeniería de Sistemas e Informática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2020* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio de Tesis digitales UNMSM. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/19850>
- Furnham, A. (2000). *Psicología Organizacional: El comportamiento del individuo en las organizaciones* (4ta ed.). Oxford University.
- Galindo, O. (2020). Transformación digital: una agenda de oportunidades para la investigación y la práctica. *Revista Perspectiva Empresarial*, 7(2), 3-6. <https://doi.org/https://doi.org/10.16967/23898186.646>
- Gamarra, M. (2022). *Impacto de la transformación digital en el desempeño organizacional de empresas del sistema financiero en el Perú, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/98384>
- Gayozzo, P. (2020). La Cuarta Revolución Industrial: una revolución venidera. *Futuro hoy*, 1(1), 11-13. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4299171>
- Guamán, M., y Lema, K. (2021). *La transformación digital y el desempeño laboral en los empleados del departamento administrativo del Distrito de Salud 02D03 San Miguel, Provincia Bolívar, Zona 5* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional - Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32921>
- Guerrero, R., y Jauregui, J. (2022). *Propuesta de un plan de cultura organizacional basado en valores que permita un efectivo proceso de transformación digital en una entidad del Estado* [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/11354/3485>

- Guisao, S., Rincón, L., y Arias-Pérez, J. (2018). Capacidad de tecnologías de información y desempeño organizacional: efecto mediador de la capacidad de absorción. *Cuadernos de Administración*, 30(55), 37-55. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cao.30-55.ctido>
- Guzmán, F. (2019). El digital business, transformación digital de las empresas: evolución de las competencias digitales del talento humano. *Universidad Cooperativa de Colombia*. <http://hdl.handle.net/20.500.12494/17915>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1ra ed.). Mc Graw Hill.
- Hess, T., Matt, C., Benlian, A., y Wiesböck, F. (2016). Options for Formulating a Digital Transformation Strategy. *MIS Quarterly Executive*, 15(2), 123-139. <https://aisel.aisnet.org/misqe/vol15/iss2/6>
- Huaman, P., y Medina, C. (2022). Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú. *Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 13(2), 93-105. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.594>
- Khin, S., y Ho, T. (2020). Digital technology, digital capability and organizational performance: A mediating role of digital innovation. *International Journal of Innovation Science*, 11(2). <https://doi.org/10.1108/IJIS-08-2018-0083>
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Schaufeli, W., De Vet Henrica, C., y Van der Beek, A. (2011). Conceptual frameworks of individual work performance: a systematic review. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 53(8), 856-866. <https://doi.org/10.1097/JOM.0b013e318226a763>

- Leitão, J., Pereira, D., y Gonçalves, Â. (2019). Quality of Work Life and Organizational Performance: Workers' Feelings of Contributing, or Not, to the Organization's Productivity. *International Journal of Environmental Research Public Health*, 16(20). <https://doi.org/10.3390/ijerph16203803>
- Mallqui, R. (2022). *La transformación digital y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de Fiscalización de la Intendencia Lima, 2022* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Universidad César Vallejo. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/96463>
- Martínez, J. (2019). *Industria 4.0: La transformación digital en la industria*. Editorial UOC.
- Mejía, E. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Editorial e imprenta de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. https://bibliotecavirtualtodoeduca.com/wp-content/uploads/2021/12/Metodologia_de_la_Investigacion_Cientifica-with-cover-page-v2_removed.pdf
- Méndez, C. (2012). *Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de la investigación con énfasis en ciencias empresariales* (4ta ed.). Limusa.
- Mergel, I., Edelman, N., y Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4). <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Milkovich, G., y Boudreau, J. (1994). *Dirección y administración de recursos humanos* (6ta ed.). McGraw-Hill.

- Mubarak, M., Shaikh F., Mubarik, M., Samo, K., Mastoi, S. (2019). The Impact of Digital Transformation on Business Performance: A Study of Pakistani SMEs. *Engineering, Technology and Applied Science Research*, 9(6), 5056-5061. <https://doi.org/10.48084/etasr.3201>
- Murphy, K. (1990). *Job performance and productivity. Psychology in organizations: Integrating science and practice*. Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Naciones Unidas. (2022). *E-Government Survey 2022, The future of digital government*. <https://publicadministration.un.org/en/Research/UN-e-Government-Surveys>
- Ochoa, O. (2016). Cultura Digital: Construyendo nuevos comportamientos y hábitos en la organización para maximizar el potencial de la tecnología. *Boletín de estudios económicos*, 71(217), 71-83. <https://www.researchgate.net/publication/301297558>
- OECD. (2019). *Going Digital: Shaping Policies, Improving Lives. OECD Publishing*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1787/9789264312012-en>
- Omar, A., Vaamonde, J., y Uribe, H. (2012). Comportamientos contraproducentes en el trabajo: Diseño y validación de una escala. *Diversitas*, 8(2), 249-265. <https://doi.org/https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2012.0002.04>
- Páez-Gabriuna, I., Sanabria, M., y Gauthier-Umaña, V. (2022). *Transformación digital en las organizaciones* (1ra ed.). Editorial Universidad de Rosario. <https://elibro.net/es/ereader/bibliourp/219878?>
- Pastor, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/3466>

- Pedraza, E., Amaya, G., y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, XVI(3), 493-505.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2013, 9 de julio). *D.S. N°81-2013-PCM, Decreto Supremo mediante el cual se aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017*. Diario Oficial El Peruano.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/357106/DS_N%C2%BA_081-2013-PCM.pdf?v=1597353866
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2016, 29 de abril). *Decreto Supremo N.° 026-2016-PCM*. Diario Oficial El Peruano.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/356875/Decreto_Supremo_N__026-2016-PCM20190829-25578-1ijccn8.pdf?v=1613152323
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2018, 13 de diciembre). *Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N°005-2018-PCM/SEGDI*. Diario Oficial El Peruano.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/356849/Resoluci%C3%B3n_de_Secretar%C3%ADa_de_Gobierno_Digital_N__005-2018-PCMSEGDI20190829-25578-1jv6r28.pdf?v=1567095341
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2018, 13 de setiembre). *D.L. N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital*. Diario Oficial El Peruano.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf?v=1566312763>

- Presidencia del Consejo de Ministros. (2020, 9 de enero). *Decreto de Urgencia N° 007-2020, Decreto de Urgencia que aprueba el marco de confianza digital y dispone medidas para su fortalecimiento*. Diario Oficial El Peruano. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2790485/Decreto%20de%20Urgencia%20N%C2%BA%20007-2020.pdf?v=1643322610>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2020, 9 de enero.). *Decreto de Urgencia N° 006-2020, Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital*. Diario Oficial El Peruano. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/473579/DU_006-2020.pdf?v=1617630737
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2023, 27 de julio). *Decreto Supremo N°085-2023-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030*. Diario Oficial El Peruano. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4912522/Decreto%20Supremo%20N.%C2%B0085-2023-PCM.pdf?v=1690542137>
- Queipo, B., y Useche, M. (2002). El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. *Revista de Ciencias Sociales*, VIII(3), 486-496. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28080308>
- Ramos-Villagrasa, P., Barrada, J., Fernández-del-Río, E., y Koopmans, L. (2019). Assessing job performance using brief self-report scales: the case of the individual work performance questionnaire. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 35(3), 195-205. <https://dx.doi.org/10.5093/jwop2019a21>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional* (7ma ed.). Prentice Hall.

- Robinson, S., y Bennett, R. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 38(2), 555–572.
<https://doi.org/https://doi.org/10.2307/256693>
- Rosero, J. (2019). *Transformación Digital y Desempeño Organizacional en Empresas del Sector de Energía Eléctrica* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia]. Repositorio institucional - Universidad Nacional de Colombia.
<https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/77839>
- Rotundo, M., y Sackett, P. (2002). The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: A policy-capturing approach. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 66-80.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.1.66>
- Sackett, P., y DeVore, C. (2001). Counterproductive Behaviors at Work. *Handbook of Industrial, Work and Organizational Psychology*, 1, 145-164.
<https://doi.org/https://doi.org/10.4135/9781848608320>
- Sackett, P., y Lievens, F. (2008). Personnel Selection. *Annual Review of Psychology*, 59, 419-450. <https://doi.org/https://doi.org/10.1146/annurev.psych.59.103006.093716>
- Schwab, K. (2016). *The fourth industrial revolution*. World Economic Forum.
- Superintendencia Nacional de los Registros Públicos. (2021, 20 de febrero). *Resolución de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos N° 006-2021-SUNARP-SA, Plan de Gobierno Digital 2021-2023*.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1687778/RES.%20006-2021-SA%20PLAN%20GD%202021-2023.pdf?v=1614048783>

- Trujillo, G., Rodríguez, L., Mejía, D., y López, R. (2022). Transformación digital en América Latina. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 27(100), 1519-1536.
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.15>
- Vargas, Z. (2009). La Investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, 33(1), 155-165.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44015082010>
- Warner, K., y Wäger, M. (2019). Building dynamic capabilities for digital transformation: An ongoing process of strategic renewal. *Long Range Planning*, 52(3), 326-349.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.lrp.2018.12.001>

APÉNDICE

Apéndice A. Instrumento de recolección de datos: Cuestionario



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA

TESIS: La transformación digital y su relación con el desempeño laboral del personal del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N° IX - Sede Lima, 2023.

A continuación, se proporciona una breve encuesta para un trabajo de investigación centrado en las variables de transformación digital y desempeño laboral. La participación en la encuesta es anónima. Agradezco sinceramente su colaboración y apoyo.

Instrucciones:

Marcar con una X en la opción que crea que mejor refleja su punto de vista. Recuerde que no existe respuesta correcta ni incorrecta.

Datos Generales:

- **Género:** () Masculino () Femenino
- **Rango de edad:**
 - () De 20 a 25 años
 - () De 26 a 35 años
 - () De 36 a 45 años
 - () De 46 a 55 años
 - () Más de 56 años
- **Régimen laboral:**
 - () CAP - DL 728 () CAS – DL 1057 () Practicante
- **Tiempo que lleva laborando en la institución:**
 - () Menor o igual a 2 años
 - () Más de 3 años
 - () Más de 5 años
 - () Más de 10 años

Primera sección: variable Transformación Digital

A continuación se presentan una serie de proposiciones relacionadas a la Transformación digital.

Por favor escoja la alternativa que más se adecúe a lo que percibe cotidianamente, marcar solo una casilla para cada fila.

Totalmente en desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

Ni de acuerdo ni desacuerdo (3)

De acuerdo (4)

Totalmente de acuerdo (5)

N°	Ítem	5	4	3	2	1
1	El uso de las herramientas tecnológicas implementadas facilita el desarrollo de mis funciones y el logro de los objetivos.					
2	En la institución se han incorporado tecnologías avanzadas (software, big data, análisis, inteligencia artificial, etc.) de acuerdo con su estrategia global.					
3	La digitalización de los procesos ha mejorado mi eficiencia y productividad.					
4	He reducido significativamente el uso de papel y documentos físicos gracias a la digitalización.					
5	Cuento con capacidades y competencias digitales necesarias para llevar a cabo mis funciones.					
6	La institución me brinda capacitaciones sobre el uso de herramientas tecnológicas y/o actualizaciones de aplicaciones.					
7	Conozco de manera satisfactoria el uso del software disponible (sistemas/aplicaciones) que utilizo para el desarrollo de mis funciones.					
8	Comprendo la iniciativa de transformación digital de la institución y estoy comprometido a integrarla como parte integral de su gestión.					
9	La institución fomenta una cultura organizacional que se basa en la mejora continua de los procesos digitales, evaluando su efectividad y eficiencia.					
10	Me adapto rápida y satisfactoriamente al uso de las nuevas tecnologías implementadas.					
11	El uso del Sistema de Gestión Documental facilita el desarrollo de mis actividades.					
12	La institución cuenta con una estrategia o plan de desarrollo de personal con habilidades digitales.					
13	El teletrabajo (parcial o completo) facilita el desarrollo de mis actividades y el logro de los objetivos.					

Segunda sección: variable Desempeño laboral

A continuación se presentan una serie de proposiciones relacionadas al desempeño laboral. Por favor escoja la alternativa que más se adecúe a lo que percibe cotidianamente, marcar solo una casilla para cada fila.

- Nunca (1)
 Raramente (2)
 Ocasionalmente (3)
 Frecuentemente (4)
 Muy frecuentemente (5)

N°	Ítem	5	4	3	2	1
14	Realizo mis funciones de manera eficiente.					
15	Establezco prioridades y gestiono bien el tiempo en mi jornada laboral.					
16	Dispongo de herramientas digitales, así como de mecanismos de retroalimentación y colaboración que contribuyen a mejorar mi productividad.					
17	El uso de nuevas tecnologías contribuye significativamente a mejorar mi productividad.					
18	Rindo al máximo mi capacidad para el cumplimiento de mis actividades diarias.					
19	Hago uso de las soluciones digitales disponibles siempre que sea factible.					
20	Por iniciativa propia, dedico tiempo para mantener actualizados mis conocimientos sobre mi puesto de trabajo y el fortalecimiento de mis competencias digitales.					
21	Los líderes de mi área promueven la solución de problemas a través de la colaboración y retroalimentación.					
22	Busco continuamente nuevos retos en mi trabajo.					
23	Según su percepción, al realizar teletrabajo se rompe el equilibrio entre las actividades laborales y actividades personales.					
24	Me he quejado de asuntos laborales poco relevantes en el trabajo.					
25	El uso masivo de las TIC (tecnologías de la información y comunicación) incrementa los riesgos laborales como: fatiga visual, tecnoestrés, desgaste profesional, entre otros.					
26	En mi jornada laboral, dedico tiempo en actividades no relacionadas a mi actividad laboral.					

Apéndice B. Validez del instrumento por juicio de expertos

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento DE RECOLECCIÓN DE DATOS que hace parte de la investigación, "La transformación digital y su relación con el desempeño laboral del personal del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N°IX - Sede Lima, 2023". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente.

Agradezco su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Fernando Luis Márquez Condoso

FORMACIÓN ACADÉMICA: Mag. en Administración con Mención en RRHH.

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Administración Pública

TIEMPO: 10 años CARGO ACTUAL: Docente

INSTITUCIÓN: Universidad Ricardo Palma

Objetivo de la investigación: Determinar en qué medida la transformación digital se relaciona con el desempeño laboral del personal del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N°IX – Sede Lima, en el año 2023.

Objetivo del juicio de expertos: Validar o verificar la fiabilidad del instrumento.

Objetivo de la prueba: Generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del estudio, a través de un plan formal.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a la misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	1. No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión.
	2. Bajo Nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total.
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuados.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que esta midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene lógica con la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene relación tangencial con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que se está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy importante y debe ser incluido.

VARIABLE INDEPENDIENTE: TRANSFORMACIÓN DIGITAL

DIMENSIÓN	N°	ÍTEM	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	Observaciones
Digitalización	1	El uso de las herramientas tecnológicas implementadas facilita el desarrollo de mis funciones y el logro de los objetivos.	4	4	4	4	
	2	En la institución se han incorporado tecnologías avanzadas (software, big data, análisis, inteligencia artificial, etc.) de acuerdo con su estrategia global.	4	4	4	4	
	3	La digitalización de los procesos ha mejorado mi eficiencia y productividad.	4	4	4	4	
	4	He reducido significativamente el uso de papel y documentos físicos gracias a la digitalización.	4	4	4	4	
Nuevas competencias	5	Cuento con capacidades y competencias digitales necesarias para llevar a cabo mis funciones.	4	4	4	4	
	6	La institución me brinda capacitaciones sobre el uso de herramientas tecnológicas y/o actualizaciones de aplicaciones.	4	4	4	4	
	7	Conozco de manera satisfactoria el uso del software disponible (sistemas/aplicaciones) que utilizo para el desarrollo de mis funciones.	4	4	4	4	
	8	Comprendo la iniciativa de transformación digital de la institución y estoy comprometido a integrarla como parte integral de su gestión.	4	4	4	4	
	9	La institución fomenta una cultura organizacional que se basa en la mejora continua de los procesos digitales, evaluando su efectividad y eficiencia.	4	4	4	4	
Cambio Tecnológico	10	Me adapto rápida y satisfactoriamente al uso de las nuevas tecnologías implementadas.	4	4	4	4	
	11	El uso del Sistema de Gestión Documental facilita el desarrollo de mis actividades.	4	4	4	4	
	12	La institución cuenta con una estrategia o plan de desarrollo de personal con habilidades digitales.	4	4	4	4	
	13	El teletrabajo (parcial o completo) facilita el desarrollo de mis actividades y el logro de los objetivos.	4	4	4	4	

VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL

DIMENSIÓN	N°	ÍTEM	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	Observaciones
Desempeño de tareas	14	Realizo mis funciones de manera eficiente.	4	4	4	4	
	15	Establezco prioridades y gestiono bien el tiempo en mi jornada laboral.	4	4	4	4	
	16	Dispongo de herramientas digitales, así como de mecanismos de retroalimentación y colaboración que contribuyen a mejorar mi productividad.	4	4	4	4	
	17	El uso de nuevas tecnologías contribuye significativamente a mejorar mi productividad.	4	4	4	4	
	18	Rindo al máximo mi capacidad para el cumplimiento de mis actividades diarias.	4	4	4	4	
Desempeño contextual	19	Hago uso de las soluciones digitales disponibles siempre sea factible.	4	4	4	4	
	20	Por iniciativa propia, dedico tiempo para mantener actualizados mis conocimientos sobre mi puesto de trabajo y el fortalecimiento de mis competencias digitales.	4	4	4	4	
	21	Los líderes de mi área promueven la solución de problemas a través de la colaboración y retroalimentación.	4	4	4	4	
	22	Busco continuamente nuevos retos en mi trabajo.	4	4	4	4	
Comportamiento laboral contraproducente	23	Según su percepción, al realizar teletrabajo se rompe el equilibrio entre las actividades laborales y actividades personales.	4	4	4	4	
	24	Me he quejado de asuntos laborales poco relevantes en el trabajo.	4	4	4	4	
	25	El uso masivo de las TIC (tecnologías de la información y comunicación) incrementa los riesgos laborales como: fatiga visual, tecnoestrés, desgaste profesional, entre otros.	4	4	4	4	
	26	En mi jornada laboral, dedico tiempo en actividades no relacionadas a mi actividad laboral.	4	4	4	4	

¿Hay alguna dimensión que hace parte del constructor y no fue evaluada? ¿Cuál?

Ninguna.

*Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.

Hay Suficiencia: Sí No ()

El instrumento es óptimo: Sí No ()


FIRMA DEL JUEZ
DNI: 44791420

FECHA: 05/12/23

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento DE RECOLECCIÓN DE DATOS que hace parte de la investigación, "La transformación digital y su relación con el desempeño laboral del personal del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N°IX - Sede Lima, 2023". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente.

Agradezco su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Carlos Alberto Méndez Vicuña

FORMACIÓN ACADÉMICA: Administrador

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Gestión Tecnológica Empresarial

TIEMPO: 5 años CARGO ACTUAL: Jefe de Unidad de extensión universitaria

INSTITUCIÓN: Universidad Ricardo Palma

Objetivo de la investigación: Determinar en qué medida la transformación digital se relaciona con el desempeño laboral del personal del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N°IX – Sede Lima, en el año 2023.

Objetivo del juicio de expertos: Validar o verificar la fiabilidad del instrumento.

Objetivo de la prueba: Generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del estudio, a través de un plan formal.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a la misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	1. No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión.
	2. Bajo Nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total.
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuados.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene lógica con la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene relación tangencial con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que se está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy importante y debe ser incluido.

VARIABLE INDEPENDIENTE: TRANSFORMACIÓN DIGITAL

DIMENSIÓN	N°	ÍTEM	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	Observaciones
Digitalización	1	El uso de las herramientas tecnológicas implementadas facilita el desarrollo de mis funciones y el logro de los objetivos.	4	4	4	4	
	2	En la institución se han incorporado tecnologías avanzadas (software, big data, análisis, inteligencia artificial, etc.) de acuerdo con su estrategia global.	4	4	4	4	
	3	La digitalización de los procesos ha mejorado mi eficiencia y productividad.	4	4	4	4	
	4	He reducido significativamente el uso de papel y documentos físicos gracias a la digitalización.	4	4	4	4	
Nuevas competencias	5	Cuento con capacidades y competencias digitales necesarias para llevar a cabo mis funciones.	4	4	4	4	
	6	La institución me brinda capacitaciones sobre el uso de herramientas tecnológicas y/o actualizaciones de aplicaciones.	4	4	4	4	
	7	Conozco de manera satisfactoria el uso del software disponible (sistemas/aplicaciones) que utilizo para el desarrollo de mis funciones.	4	4	4	4	
	8	Comprendo la iniciativa de transformación digital de la institución y estoy comprometido a integrarla como parte integral de su gestión.	4	4	4	4	
	9	La institución fomenta una cultura organizacional que se basa en la mejora continua de los procesos digitales, evaluando su efectividad y eficiencia.	4	3	4	4	
Cambio Tecnológico	10	Me adapto rápida y satisfactoriamente al uso de las nuevas tecnologías implementadas.	4	4	4	4	
	11	El uso del Sistema de Gestión Documental facilita el desarrollo de mis actividades.	4	3	4	4	
	12	La institución cuenta con una estrategia o plan de desarrollo de personal con habilidades digitales.	4	4	4	4	
	13	El teletrabajo (parcial o completo) facilita el desarrollo de mis actividades y el logro de los objetivos.	4	4	4	4	

VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL

DIMENSIÓN	N°	ÍTEM	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	Observaciones
Desempeño de tareas	14	Realizo mis funciones de manera eficiente.	4	4	4	4	
	15	Establezco prioridades y gestiono bien el tiempo en mi jornada laboral.	4	4	4	4	
	16	Dispongo de herramientas digitales, así como de mecanismos de retroalimentación y colaboración que contribuyen a mejorar mi productividad.	4	4	4	4	
	17	El uso de nuevas tecnologías contribuye significativamente a mejorar mi productividad.	4	4	4	4	
	18	Rindo al máximo mi capacidad para el cumplimiento de mis actividades diarias.	4	4	4	4	
Desempeño contextual	19	Hago uso de las soluciones digitales disponibles siempre sea factible.	4	3	4	4	
	20	Por iniciativa propia, dedico tiempo para mantener actualizados mis conocimientos sobre mi puesto de trabajo y el fortalecimiento de mis competencias digitales.	4	4	4	4	
	21	Los líderes de mi área promueven la solución de problemas a través de la colaboración y retroalimentación.	4	4	4	4	
	22	Busco continuamente nuevos retos en mi trabajo.	4	4	4	4	
Comportamiento laboral contraproducente	23	Según su percepción, al realizar teletrabajo se rompe el equilibrio entre las actividades laborales y actividades personales.	4	4	4	4	
	24	Me he quejado de asuntos laborales poco relevantes en el trabajo.	3	4	3	3	
	25	El uso masivo de las TIC (tecnologías de la información y comunicación) incrementa los riesgos laborales como: fatiga visual, tecnoestrés, desgaste profesional, entre otros.	4	4	4	4	
	26	En mi jornada laboral, dedico tiempo en actividades no relacionadas a mi actividad laboral.	4	4	4	4	

¿Hay alguna dimensión que hace parte del constructor y no fue evaluada? ¿Cuál?

*Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.

Hay Suficiencia: Sí () No ()

El instrumento es óptimo: Sí () No ()



FIRMA DEL JUEZ

FECHA: 7/12/2023 ,

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento DE RECOLECCIÓN DE DATOS que hace parte de la investigación, “La transformación digital y su relación con el desempeño laboral del personal del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N°IX - Sede Lima, 2023”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente.

Agradezco su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: MARIA ISABEL CASAS QUSPE

FORMACIÓN ACADÉMICA: ADMINISTRADORA DE NEGOCIOS GLOBALES.

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: RRHH

TIEMPO: 05 AÑOS CARGO ACTUAL: DOCENTE - ASESOR.

INSTITUCIÓN: UNIV. RICARDO PALMA.

Objetivo de la investigación: Determinar en qué medida la transformación digital se relaciona con el desempeño laboral del personal del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N°IX – Sede Lima, en el año 2023.

Objetivo del juicio de expertos: Validar o verificar la fiabilidad del instrumento.

Objetivo de la prueba: Generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del estudio, a través de un plan formal.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a la misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	1. No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión.
	2. Bajo Nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero <u>no corresponden con la dimensión total.</u>
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder <u>evaluar la dimensión completamente.</u>
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación <u>de las mismas.</u>
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de <u>algunos de los términos del ítem.</u>
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene lógica con la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene relación tangencial con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la <u>dimensión que se está midiendo.</u>
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que se está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada <u>la medición de la dimensión.</u>
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede <u>estar incluyendo lo que mide este.</u>
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy importante y debe ser incluido.

VARIABLE INDEPENDIENTE: TRANSFORMACIÓN DIGITAL

DIMENSIÓN	N°	ÍTEM	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	Observaciones
Digitalización	1	El uso de las herramientas tecnológicas implementadas facilita el desarrollo de mis funciones y el logro de los objetivos.	4	4	4	4	
	2	En la institución se han incorporado tecnologías avanzadas (software, big data, análisis, inteligencia artificial, etc.) de acuerdo con su estrategia global.	4	4	4	4	
	3	La digitalización de los procesos ha mejorado mi eficiencia y productividad.	4	4	4	4	
	4	He reducido significativamente el uso de papel y documentos físicos gracias a la digitalización.	4	4	4	4	
Nuevas competencias	5	Cuento con capacidades y competencias digitales necesarias para llevar a cabo mis funciones.	4	4	4	4	
	6	La institución me brinda capacitaciones sobre el uso de herramientas tecnológicas y/o actualizaciones de aplicaciones.	4	4	4	4	
	7	Conozco de manera satisfactoria el uso del software disponible (sistemas/aplicaciones) que utilizo para el desarrollo de mis funciones.	4	4	4	4	
	8	Comprendo la iniciativa de transformación digital de la institución y estoy comprometido a integrarla como parte integral de su gestión.	4	4	4	4	
	9	La institución fomenta una cultura organizacional que se basa en la mejora continua de los procesos digitales, evaluando su efectividad y eficiencia.	4	4	4	4	
Cambio Tecnológico	10	Me adapto rápida y satisfactoriamente al uso de las nuevas tecnologías implementadas.	4	4	4	4	
	11	El uso del Sistema de Gestión Documental facilita el desarrollo de mis actividades.	4	4	4	4	
	12	La institución cuenta con una estrategia o plan de desarrollo de personal con habilidades digitales.	4	4	4	4	
	13	El teletrabajo (parcial o completo) facilita el desarrollo de mis actividades y el logro de los objetivos.	4	4	4	4	

VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL

DIMENSIÓN	N°	ÍTEM	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	Observaciones
Desempeño de tareas	14	Realizo mis funciones de manera eficiente.	4	4	4	4	
	15	Establezco prioridades y gestiono bien el tiempo en mi jornada laboral.	4	4	4	4	
	16	Dispongo de herramientas digitales, así como de mecanismos de retroalimentación y colaboración que contribuyen a mejorar mi productividad.	4	4	4	4	
	17	El uso de nuevas tecnologías contribuye significativamente a mejorar mi productividad.	4	4	4	4	
	18	Rindo al máximo mi capacidad para el cumplimiento de mis actividades diarias.	4	4	4	4	
Desempeño contextual	19	Hago uso de las soluciones digitales disponibles siempre sea factible.	4	4	4	4	
	20	Por iniciativa propia, dedico tiempo para mantener actualizados mis conocimientos sobre mi puesto de trabajo y el fortalecimiento de mis competencias digitales.	4	4	4	4	
	21	Los líderes de mi área promueven la solución de problemas a través de la colaboración y retroalimentación.	4	4	4	4	
	22	Busco continuamente nuevos retos en mi trabajo.	4	4	4	4	
Comportamiento laboral contraproducente	23	Según su percepción, al realizar teletrabajo se rompe el equilibrio entre las actividades laborales y actividades personales.	4	4	4	4	
	24	Me he quejado de asuntos laborales poco relevantes en el trabajo.	4	4	4	4	
	25	El uso masivo de las TIC (tecnologías de la información y comunicación) incrementa los riesgos laborales como: fatiga visual, tecnoestrés, desgaste profesional, entre otros.	4	4	4	4	
	26	En mi jornada laboral, dedico tiempo en actividades no relacionadas a mi actividad laboral.	4	4	4	4	

¿Hay alguna dimensión que hace parte del constructor y no fue evaluada? ¿Cuál?

*Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.

Hay Suficiencia: Sí No ()

El instrumento es óptimo: Sí No ()

EL INSTRUMENTO ES ÓPTIMO.


FIRMA DEL JUEZ

FECHA: 05.12.2023

Apéndice C. Permiso de la institución



PERÚ

Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

Superintendencia Nacional
de los Registros Públicos

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

JESUS MARIA, 01 de diciembre de 2023



Firmado digitalmente por:
HABICH SCARSI Augusto Gianfranco FAU
20260998989 hard
Motivo: Soy Autor del Documento
Fecha: 2023/12/01 12:18:28-0500

OFICIO No 00974-2023-SUNARP/ZRIX/UREG

Señorita

MILAGROS CRISTINA GAMARRA BECERRA

milagros.gamarra@urp.edu.pe

Presente. -

Asunto: Respuesta a solicitud de autorización de trabajo de suficiencia profesional

**Referencia: Solicitud de fecha 10 noviembre 2023
Exp. N° E-01-2023-124087**

Me dirijo cordialmente a usted, en atención a lo solicitado mediante documento de la referencia, para hacer de su conocimiento que a fin que mi despacho otorgue la autorización respectiva, para que realice el trabajo de Investigación denominado: "La transformación digital y su relación con el desempeño laboral con el personal del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral – Sede Lima 2023", es necesario presentar a esta Unidad Registral lo siguiente: .

- I. Remitir al correo electrónico mreyes_lima@sunarp.gob.pe, la información del periodo durante el cual realizará la citada investigación, así como la fecha probable de sustentación y datos de contacto de la estudiante.
- II. Remitir al correo electrónico mreyes_lima@sunarp.gob.pe, la encuesta en formato Google forms, del Cuestionario, a fin de ser distribuida entre el personal del área de Propiedad Inmueble.
- III. Al finalizar, deberá remitir un ejemplar de la presentación final y realizar una sustentación de los resultados obtenidos en su investigación.

Agradeceré tener presente que, la autorización que se brindará es exclusivamente para fines académicos y se limita únicamente a utilizar el nombre de la Zona Registral IX-Sede Lima.

Asimismo, se hace de conocimiento que toda información que requiera la investigación deberá ser proporcionada y revisada por la responsable de la Subunidad del Registro de Propiedad Inmueble.



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024

Esta es una copia autentica imprimible de un documento electrónico archivado por la SUNARP, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del Decreto Supremo No 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo No 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
<https://verificador.sunarp.gob.pe>

CVD: 3099719441

Superintendencia Nacional de los Registros Públicos
Sede Central: Av. Primavera N° 1878
Santiago de Surco – Lima
Teléfono: 208-3100 / <https://www.gob.pe/sunarp>

Canales anticorrupción:

(01) 345 0063

anticorupcion@sunarp.gob.pe

Buzón anticorrupción: <https://sraanticorupcion.sunarp.gob.pe/Anticorupcion>



Finalmente, de requerir entrevistas o información del personal, deberá solicitar permiso previo a la Unidad de Recursos Humanos.

Sin otro particular, le saluda atentamente

Atentamente,

**Cc: Subunidad del Registro de Propiedad Inmueble
Recursos Humanos**

Firmado digitalmente por:
AUGUSTO HABICH SCARSI
Jefe de la Unidad Registral
ZONA REGISTRAL N° IX SEDE LIMA – SUNARP
AGHS/mrc 30/11/2023


V: F:
Firmado digitalmente por:
REYES CANDELA Milian FAU 20260998899 soft
Motivo: Doy Visto Bueno del Documento
Fecha: 2023/12/01 11:47:10-0500



Esta es una copia autentica imprimible de un documento electrónico archivado por la SUNARP, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del Decreto Supremo No 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo No 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
<https://verificador.sunarp.gob.pe>
CVD: 3099719441

Superintendencia Nacional de los Registros Públicos
Sede Central: Av. Primavera N° 1878
Santiago de Surco – Lima
Teléfono: 208-3100 / <https://www.gob.pe/sunarp>

Canales anticorrupción:
☎ 101 345 0063 ✉ anticorruption@sunarp.gob.pe
🗉 Buzón anticorrupción: <https://anticorruption.sunarp.gob.pe/anticorruption>



14/4/24, 22:13

Correo de Universidad Ricardo Palma - ENLACE DE ENCUESTA PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD
RICARDO PALMA

MILAGROS CRISTINA GAMARRA BECERRA <milagros.gamarra@urp.edu.pe>

ENLACE DE ENCUESTA PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Mirian Reyes Candela <mreyes_lima@sunarp.gob.pe>

11 de diciembre de 2023, 23:23

Para: milagros.gamarra@urp.edu.pe

Cc: Augusto Habich <ahabich@sunarp.gob.pe>, Fernando Eloy Baltodano Rodriguez <fbaltodano_lima@sunarp.gob.pe>

Estimada Milagros,

Por especial encargo del Dr. Habich, se reenvía el correo que antecede al responsable de la Subunidad del Registro de Propiedad Inmueble a fin que pueda proceder con la distribución de las encuestas para el desarrollo de la investigación de su tesis. En ese sentido deberá realizar las coordinaciones respectivas a fin de recopilar la información solicitada.

Atentamente



----- Forwarded message -----

De: **milagros.gamarra** <milagros.gamarra@urp.edu.pe>

Date: jue, 7 dic 2023 a las 18:53

Subject: ENLACE DE ENCUESTA PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

To: mreyes_lima@sunarp.gob.pe <mreyes_lima@sunarp.gob.pe>

Cc: ahabich@sunarp.gob.pe <ahabich@sunarp.gob.pe>

Estimada Dra. Mirian,

Tengo el agrado de dirigirme a usted en atención al Oficio N°00974-2023-SUNARP/ZRIX/UREG, para remitir lo solicitado:

- La investigación denominada "*La transformación digital y su relación con el desempeño laboral con el personal del Registro de Propiedad Inmueble de la Zona Registral – Sede Lima 2023*", será realizada a través de una encuesta durante el mes de diciembre de 2023.
- El enlace de la encuesta elaborada a través de Google Forms es el siguiente: <https://forms.gle/8EsaL27Y3RCPvTMv5>
- Los resultados de la investigación serán procesados y elaboraré un Informe final de Tesis, que deberá ser aprobado por la Unidad de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Ricardo Palma. Terminado el proceso, remitiré a su despacho un ejemplar de la presentación final y sustentaré los resultados obtenidos.

Agradeciendo su atención, quedo atenta a sus comentarios.

Saludos cordiales,

Milagros Cristina Gamarra Becerra

Cel. 989 877 975

**OFICIO No 00974-2023-SUNARP_ZRIX_UREG.pdf**

375K

Apéndice D – Interpretación del Coeficiente V de Cramer

Tabla 50

Interpretación del Coeficiente V de Cramer según el tamaño del efecto

Tamaño de efecto (ES)	Interpretación
$ES \leq 0.2$	El resultado es débil. Aunque el resultado es estadísticamente significativo, los campos sólo están débilmente asociados.
$0.2 < ES \leq 0.6$	El resultado es moderado. Los campos están asociados moderadamente.
$ES > 0.6$	El resultado es fuerte. Los campos están fuertemente asociados.

Nota. Escala de valores para la interpretación del Coeficiente V de Cramer, por IBM – Términos estadísticos. <https://www.ibm.com/docs/es/cognos-analytics/11.1.0?topic=terms-cramrs-v>