



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela Profesional de Administración

**Competencias digitales y el desempeño laboral de los trabajadores
administrativos de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión, 2026**

Tesis

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor

Victor Alejandro Taboada Icochea

Asesor

M(o). Yoni Vidal Aponte Huerta



Huacho – Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

INFORMACIÓN

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Victor Alejandro Taboada Icochea	76416477	27-08-2026
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
M(o). Yoni Vidal Aponte Huerta	41817125	https://orcid.org/0009-0007-0634-9528
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Dra. Flor de Maria Garivay Torres de Salinas	15587359	https://orcid.org/0009-0005-2058-7392
Dr. Abrahan Cesar Neri Ayala	15739625	https://orcid.org/0000-0003-2799-3244
Dr. José Luis Ausejo Sánchez	45307125	https://orcid.org/0000-0003-4674-6150

VICTOR ALEJANDRO TABOADA ICOCHEA

COMPETENCIAS DIGITALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDA...

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FCE-PREGRADO 2026

Unidad de Investigación de la FCE-2026

Facultad de Ciencias Empresariales

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::1:3623059911

Fecha de entrega

5 ago 2026, 11:23 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

5 ago 2026, 11:41 a.m. GMT-5

Nombre del archivo

Borrador_de_tesis_Taboada_OBSERVACIO_N.pdf

Tamaño del archivo

913.4 KB

73 páginas

16.983 palabras

88.293 caracteres



Página 1 de 70 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid::1:3623059911



Página 2 de 70 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1:3623059911

19% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- ▶ N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 18% Fuentes de Internet
- 7% Publicaciones
- 12% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

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

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

DEDICATORIA

Quiero expresar mi gratitud a Dios por haberme dado paciencia y sabiduría durante la realización de este proyecto de investigación. Asimismo, agradezco profundamente a mi familia por su enorme respaldo, comprensión, cariño y estímulo a lo largo de este proceso.

Victor Alejandro Taboada Icochea

AGRADECIMIENTO

Dedico esta tesis a Dios, pues es gracias a su ayuda que he culminado la carrera de manera exitosa.

Agradezco a los docentes por compartir en cada encuentro su conocimiento y experiencia, lo cual ha contribuido a formar la carrera profesional como administrador

Al M(o). Yoni Vidal Aponte Huerta, mi asesor de tesis, a quien reconozco como guía en el campo de la investigación, resaltando su humildad y encanto para abordar los distintos desafíos encontrados en la elaboración final de este trabajo de investigación.

Agradezco a mis padres por su confianza y por estar siempre ahí para nosotras y brindarnos apoyo y consejos incondicionales para ser mejor persona.

Victor Alejandro Taboada Icochea

ÍNDICE

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	4
1.2.1 Problema general	4
1.2.2 Problemas específicos	4
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Justificación de la investigación	5
1.5 Delimitaciones	6
1.6 Viabilidad del estudio	7
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	8
2.1 Antecedentes de la investigación	8
2.1.1 Estudios internacionales	8
2.1.2 Estudios nacionales	9
2.2 Bases teóricas	11
2.3 Bases filosóficas	17
2.4 Definición de términos básicos	18

2.5	Hipótesis de la investigación	20
2.5.1	Hipótesis general	20
2.5.2	Hipótesis específicas	20
2.6	Operacionalización de las variables	22
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA		24
3.1	Diseño metodológico	24
3.2	Población y muestra	24
3.2.1	Población	24
3.2.2	Muestra	25
3.3	Técnicas de recolección de datos	25
3.4	Técnicas para el procedimiento de la información	26
CAPÍTULO IV. RESULTADOS		27
4.1	Análisis de resultados	27
4.2	Contrastación de hipótesis	42
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN		50
5.1	Discusión de resultados	50
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		53
6.1	Conclusiones	53
6.2	Recomendaciones	55
REFERENCIAS		57
7.1	Fuentes documentales	57
7.2	Fuentes bibliográficas	57
7.3	Fuentes hemerográficas	58
ANEXOS		62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables y dimensiones	22
Tabla 2. Número de trabajadores administrativos de la UNJFSC	24
Tabla 3. Muestreo estratificado de trabajadores administrativos de la UNJFSC	25
Tabla 4. Competencias digitales	27
Tabla 5. Información y alfabetización digital	28
Tabla 6. Comunicación y colaboración digital	29
Tabla 7. Creación de contenido digital	30
Tabla 8. Seguridad digital	31
Tabla 9. Resolución de problemas digitales	32
Tabla 10. Desempeño laboral	33
Tabla 11. Desempeño de tareas	34
Tabla 12. Desempeño contextual	35
Tabla 13. Desempeño adaptativo	36
Tabla 14. Tabla cruzada de Competencias digitales y Desempeño laboral	37
Tabla 15. Tabla cruzada de Competencias digitales y Desempeño de tareas	38
Tabla 16. Tabla cruzada de Competencias digitales y Desempeño contextual	39
Tabla 17. Tabla cruzada de Competencias digitales y Desempeño adaptativo	40
Tabla 18. Prueba de normalidad	41
Tabla 19. Prueba Rho de Spearman de Competencias digitales y Desempeño laboral	42
Tabla 20. Prueba Rho de Spearman de Competencias digitales y Desempeño de tareas	44
Tabla 21. Prueba Rho de Spearman de Competencias digitales y Desempeño contextual	46
Tabla 22. Prueba Rho de Spearman de Competencias digitales y Desempeño adaptativo	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Áreas de las competencias digitales	14
Figura 2. Tipos de desempeños	17
Figura 3. Competencias digitales	27
Figura 4. Información y alfabetización digital	28
Figura 5. Comunicación y colaboración digital	29
Figura 6. Creación de contenido digital	30
Figura 7. Seguridad digital	31
Figura 8. Resolución de problemas digitales	32
Figura 9. Desempeño laboral	33
Figura 10. Desempeño de tareas	34
Figura 11. Desempeño contextual	35
Figura 12. Desempeño adaptativo	36
Figura 13. Gráfico de barras de Competencias digitales y Desempeño laboral	37
Figura 14. Gráfico de barras de Competencias digitales y Desempeño de tareas	38
Figura 15. Gráfico de barras de Competencias digitales y Desempeño contextual	39
Figura 16. Gráfico de barras de Competencias digitales y Desempeño adaptativo	40
Figura 17. Gráfico de dispersión de Competencias digitales y Desempeño laboral	43
Figura 18. Gráfico de dispersión de Competencias digitales y Desempeño de tareas	45
Figura 19. Gráfico de dispersión de Competencias digitales y Desempeño contextual	47
Figura 20. Gráfico de dispersión de Competencias digitales y Desempeño adaptativo	49

RESUMEN

Objetivo: Determinar si las competencias digitales se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2026. *Metodología:* Investigación con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel correlacional, donde se encuestó a una muestra de estudio conformada por 259 trabajadores administrativos de la UNJFSC, de una población total de 791 trabajadores. *Resultados:* El 58% de estos trabajadores administrativos presenta un nivel deficiente en competencias digitales, mientras que el 30% presenta un nivel regular y el 12% un buen nivel en dichas competencias. Por su parte, el 61% de los encuestados presenta un nivel deficiente de desempeño laboral, mientras que el 25% presenta un nivel regular y el 14% un buen nivel de desempeño en el trabajo. *Conclusión:* La aplicación de la prueba Rho de Spearman permitió calcular un valor de p de 0.000 e inferior al 5%, determinándose que las competencias digitales se relacionan positiva y significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2026. Adicionalmente, la prueba en Spearman permitió también calcular un coeficiente de correlación de 0.736, sugiriendo que las limitaciones abordadas en el desarrollo de competencias como información y alfabetización digital, comunicación y colaboración digital, creación de contenido digital, seguridad digital y resolución de problemas digitales dentro de la práctica administrativa, coinciden con unas conductas un tanto desalineadas con el cumplimiento eficaz de las tareas, la contribución a un ambiente de trabajo positivo y la adaptación a cambios o nuevas exigencias del entorno.

Palabras clave: Competencias digitales, desempeño laboral, desempeño de tareas, desempeño contextual, desempeño adaptativo.

ABSTRACT

Objective: To determine if digital skills are related to the job performance of administrative staff at the Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión (UNJFSC), 2026.

Methodology: This quantitative, non-experimental, correlational study surveyed a sample of 259 administrative staff members from the UNJFSC, out of a total population of 791 employees. *Results:* 58% of these administrative staff members demonstrated a deficient level of digital skills, while 30% demonstrated a fair level and 12% a good level. Furthermore, 61% of respondents reported a deficient level of job performance, while 25% reported a fair level and 14% a good level. *Conclusion:* The application of Spearman's Rho test yielded a p-value of 0.000, less than 5%, indicating that digital skills are positively and significantly related to the job performance of administrative workers at the Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión in 2026. Additionally, the Spearman test also yielded a correlation coefficient of 0.736, suggesting that the limitations observed in the development of skills such as information and digital literacy, digital communication and collaboration, digital content creation, digital security, and digital problem-solving within administrative practice coincide with behaviors that are somewhat misaligned with the effective completion of tasks, contribution to a positive work environment, and adaptation to changes or new demands in the environment.

Keywords: Digital skills, job performance, task performance, contextual performance, adaptive performance.

INTRODUCCIÓN

Ante el acelerado avance de las Tics, los entornos laborales requieren cada vez más, un personal con suficientes competencias digitales que no solo les permitan acoplarse a las nuevas innovaciones, sino que también favorezcan su desempeño en cada una de las labores asignadas. En el ámbito universitario, los trabajadores administrativos requieren contar con competencias que les ayuden a gestionar y producir información, comunicar, compartir y proteger datos, así como resolver problemas tecnológicos dentro del manejo de las herramientas digitales que le facilita su entorno. En este contexto, el desarrollo de competencias digitales puede asociarse con la forma en que el personal ejecuta sus funciones, colabora en la organización y se adapta a los cambios propios del entorno laboral.

Ante ello, se propuso la presente investigación, a fin de determinar si las competencias digitales se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; abordando seis capítulos estructurados que combinan teoría, análisis y procedimientos metodológicos, entre ellos:

Capítulo I, descripción de la realidad problemática en torno a la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de la ciudad de Huacho, junto a la formulación de problemas, objetivos, justificaciones, delimitaciones y viabilidad de estudio.

Capítulo II, marco teórico en torno a las variables competencias digitales y desempeño laboral, abordando en específico, antecedentes, base teórica, base filosófica y definición de términos básicos.

Capítulo III, metodología de estudio en torno al diseño no experimental, enfoque cuantitativo y nivel correlacional, así como a la población y muestra delimitada en base a los trabajadores de la UNJFSC. No obstante, se señalan las técnicas de recolección de datos y el procedimiento de la información correspondiente.

Capítulo IV, resultados del estudio, en torno a los análisis de las competencias digitales y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UNJFAC.

Capítulo V, discusión de los resultados obtenidos en torno a las investigaciones citadas en antecedentes, a fin de reforzar la correspondencia entre las variables de estudio.

Por último, Capítulo VI, conclusiones y recomendaciones del estudio, en torno a cómo las competencias digitales se relacionan con el desempeño laboral del personal administrativo de la UNJFSC; planteando mejoras específicas para ser consideradas y aplicadas en dicha casa de estudios superiores.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En el contexto global, las competencias digitales de los trabajadores administrativos en instituciones públicas (incluidas universidades públicas) muestran un crecimiento en demanda y reconocimiento, aunque persisten brechas significativas en su nivel de dominio y preparación. Investigaciones recientes destacan que la transformación digital en el sector público requiere que los colaboradores desarrollen capacidades digitales fundamentales para la gestión eficiente de procesos, lo que ha impulsado iniciativas de formación en varios países para mejorar estas habilidades entre servidores públicos y profesionales administrativos. Por ejemplo, estudios centrados en empleados de instituciones públicas en Brasil evidencian que aquellos con mayores niveles de competencia digital tienden a presentar comportamientos laborales más innovadores y adaptativos, lo cual sugiere una tendencia positiva hacia el desarrollo de estas habilidades en el entorno universitario y administrativo público (Carvalho et al., 2023).

En el Perú, estudios sobre el desarrollo digital en el sector público peruano destacan que las competencias digitales son fundamentales para modernizar la gestión pública y facilitar la adopción de nuevas tecnologías, aunque persisten brechas de conocimiento que pueden generar resistencia al cambio y limitar la plena implementación de estrategias de transformación digital. Este diagnóstico pone de manifiesto la necesidad de continuar fortaleciendo estas competencias entre los servidores públicos, especialmente en áreas administrativas y estratégicas (Medina, Cernaqué, Sandoval, y Medinaval, 2023).

Considerando lo anterior, en el ámbito administrativo, el dominio de herramientas digitales, la gestión adecuada de la información, la comunicación efectiva mediante

plataformas tecnológicas y el uso responsable de los recursos digitales influyen positivamente en la ejecución de tareas, el desempeño contextual y la adaptabilidad al cambio. En este sentido, colaboradores con mayores competencias digitales tienden a presentar un mejor desempeño laboral, al mostrar mayor eficiencia, productividad, colaboración y disposición para enfrentar nuevas exigencias organizacionales, especialmente en instituciones públicas que avanzan hacia la transformación digital.

A nivel mundial, estudios empíricos con empleados del sector público en regiones como el norte de India muestran que, si bien muchos trabajadores reportan niveles satisfactorios de desempeño, el nivel global de desempeño no siempre es alto, con puntajes más elevados en dimensiones de desempeño de tareas y contextual que en otros aspectos del trabajo, reflejando heterogeneidades entre subgrupos según edad y experiencia laboral (Zaffar y Gani, 2021). Asimismo, investigaciones adicionales destacan que el desempeño de los trabajadores públicos está condicionado por prácticas organizacionales orientadas a la excelencia y compromiso laboral, lo cual se traduce en mejor desempeño cuando existen prácticas organizacionales que favorecen la motivación y la participación de los servidores, lo que sugiere tendencias similares en diversos países y sectores públicos, incluidas universidades (Qureshi y Tasneem, 2021).

En el país, diversos estudios empíricos realizados en instituciones públicas muestran que el desempeño laboral de los trabajadores administrativos presenta niveles mayoritariamente positivos, pero también variabilidad según el contexto institucional. Por ejemplo, en una universidad pública de la selva se encontró que un elevado porcentaje del personal administrativo demuestra dominio cognitivo y uso efectivo de sus habilidades, con un 93.3 % utilizando sus capacidades de manera eficaz y un 96.7 % tomando decisiones oportunas, lo cual indica un alto nivel percibido de desempeño laboral dentro del contexto universitario analizado. Además, el 83.3 % de estos trabajadores utiliza nuevas tecnologías en su trabajo y consideran favorable el desempeño de sus compañeros, lo cual sugiere comportamientos

laborales sólidos en la mayoría de los indicadores evaluados (Pashanasi-Amasifuen, Palomino-Alvarado, y Gárate-Ríos, 2024). No obstante, estudios en otras universidades públicas han señalado variación en el desempeño según factores como régimen laboral y formación profesional, mostrando que el desempeño puede diferir con base en características individuales y organizacionales (Zagaceta, 2021).

En la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión (UNJFSC) se han percibido diversos problemas vinculados al proceso de modernización administrativa y a la transformación digital, tales como diferencias en el nivel de dominio de herramientas digitales entre los trabajadores administrativos, uso limitado o poco eficiente de los sistemas informáticos institucionales, dificultades en la gestión y comunicación de la información, así como resistencia al cambio tecnológico. Estas situaciones condicionan el desempeño laboral, evidenciándose en retrasos en la atención de trámites, baja optimización de procesos, dificultades para adaptarse a nuevas plataformas digitales y variabilidad en la eficiencia del trabajo administrativo. En este escenario, resulta pertinente analizar la relación entre las competencias digitales y el desempeño laboral, a fin de identificar si las habilidades digitales del personal administrativo se asocian con su nivel de desempeño y generar evidencia que sustente decisiones orientadas a la mejora continua de la gestión universitaria.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera las competencias digitales se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2026?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿De qué manera las competencias digitales se relacionan con el desempeño de tareas de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2026?
- ¿De qué manera las competencias digitales se relacionan con el desempeño contextual de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2026?
- ¿De qué manera las competencias digitales se relacionan con el desempeño adaptativo de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2026?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar si las competencias digitales se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2026.

1.3.2 Objetivos específicos

- Establecer si las competencias digitales se relacionan con el desempeño de tareas de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2026.

- Establecer si las competencias digitales se relacionan con el desempeño contextual de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2026.
- Establecer si las competencias digitales se relacionan con el desempeño adaptativo de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2026.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Conveniencia

La investigación aborda dos variables relevantes para el funcionamiento eficiente de la universidad, especialmente en un contexto de creciente digitalización de los procesos administrativos. La institución universitaria, al igual que otras universidades públicas, enfrenta el desafío de optimizar sus servicios internos y externos mediante el uso de tecnologías digitales, lo cual hizo pertinente analizar cómo las competencias digitales de sus trabajadores administrativos se asocian con su desempeño laboral.

1.4.2 Teórica

Desde este punto, la investigación se sustenta en marcos conceptuales actuales como el Marco Europeo de Competencias Digitales (DigComp) y la teoría del desempeño basado en el comportamiento. El estudio permite contrastar empíricamente estos enfoques en el contexto de una universidad pública peruana. De este modo, se aporta conocimiento relevante para la administración pública y la gestión del talento humano en entornos educativos.

1.4.3 Práctica

Los resultados pueden ser utilizados por las autoridades universitarias y las áreas de gestión administrativa para identificar el nivel de competencias digitales de los trabajadores y su relación con el desempeño laboral. Esta información permite diseñar estrategias de capacitación, planes de mejora y políticas institucionales orientadas al fortalecimiento de las habilidades digitales del personal administrativo, contribuyendo a mejorar la eficiencia, calidad y oportunidad de los servicios que brinda la universidad. Asimismo, los hallazgos sirven como insumo para la adopción de decisiones en procesos de modernización administrativa.

1.4.4 Social

Desde esta perspectiva, el desempeño del personal administrativo en una universidad pública impacta directamente en la calidad del servicio que reciben estudiantes, docentes y la comunidad en general. El fortalecimiento de las competencias digitales y del desempeño laboral contribuye a una gestión más eficiente, transparente y orientada al servicio público, alineándose con los principios de modernización del Estado y transformación digital.

1.5 Delimitaciones

1.5.1 Delimitación Temporal

La investigación pertenece al periodo 2026.

1.5.2 Delimitación Geográfica

El lugar de estudio fue la UNJFSC, situado en el distrito de Huacho, provincia de Huaura y departamento de Lima.

1.5.3 Delimitación Social

Los participantes fueron 259 trabajadores administrativos de dicha institución.

1.6 Viabilidad del estudio

Se refiere a la factibilidad de llevar a cabo la investigación considerando la dotación de personal y recursos físicos, económicos y temporales elementales para su elaboración. Considerando esto, este estudio fue viable, ya que se contó con condiciones favorables para contactar al personal administrativo objeto de análisis, con instrumentos de medición pertinentes para la obtención de datos y con el dominio de técnicas estadísticas que permitieron realizar un análisis riguroso de la información recopilada. Asimismo, el estudio se ajustó al tiempo establecido en el cronograma de investigación y no requiso de una inversión económica significativa, lo que permitió su desarrollo sin afectar la calidad ni el rigor metodológico.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Estudios internacionales

Hong, Trung, y Khanh (2025) examinaron la relación multifacética entre las competencias digitales y el desempeño laboral en el contexto de las pequeñas y medianas empresas vietnamitas. Se encaminó una investigación cuantitativa y técnicas de regresión múltiple. Adicionalmente, se administraron cuestionarios a 150 participantes. El modelo de regresión demostró que el 47,3 % de la varianza en el desempeño laboral podía explicarse por las seis dimensiones de las competencias digitales (conocimiento digital, habilidades digitales, actitud digital, comunicación digital, autoeficacia tecnológica y apoyo organizacional para la digitalización). Asimismo, se halló que las habilidades digitales y el apoyo organizacional para la digitalización se asociaban con el desempeño laboral; mientras que, las demás variables mostraron relaciones directas, pero estadísticamente no significativas.

Duan, Deng, y Wibowo (2024) investigaron la capacidad de las tecnologías digitales en el desempeño laboral. Para lo cual, usaron un modelo de ecuaciones estructurales (SEM), administraron cuestionarios y participaron 237 trabajadores australianos en el periodo 2021. Se encontró que la capacidad tecnológica reflejó en la capacidad de coordinación ($\beta = .81$, $p < 0,001$), comunicación ($\beta = .77$, $p < 0,001$), intercambio de conocimientos ($\beta = .72$, $p < 0,001$) y toma de decisiones ($\beta = .86$, $p < 0,001$). Además, la capacidad tecnológica incidió directamente en el desempeño laboral en el puesto ($\beta = .63$, $p < 0,001$) como en el desempeño laboral innovador ($\beta = .37$, $p < 0,01$). La combinación de los índices de bondad sugirió un buen ajuste en el modelo.

Hadiansyah, Chandrarin, y Supriadi (2024) evaluaron las relaciones causales entre la digitalización y las habilidades laborales con el desempeño laboral. Los autores usaron SEM como metodología. Además, participaron 191 trabajadores pertenecientes a 39 empresas navieras. Los autores hallaron que tanto la digitalización como las habilidades laborales tuvieron un efecto positivo sobre el desempeño de los trabajadores (Coeficiente Raw = .22, .28; C.R. = 2.096, 3.907; $p = .036, < .001$). Bajo estos resultados, se concluyó que el desarrollo del entorno digital fortalece el buen desempeño laboral.

Meena y Santhanalakshmi (2024) investigaron la relación multifacética entre la alfabetización digital, el desarrollo del capital humano y el desempeño organizacional en el contexto de la transformación digital. El estudio usó SEM como metodología. Asimismo, participaron 250 colaboradores de 23 empresas de distintos sectores; sin embargo, solo se obtuvieron 162 respuestas válidas. Se encontró una sólida interrelación entre las variables, dado que estas correspondencias se encontraron entre $r = .689$ y $.817$. Adicionalmente, se halló que el capital humano era un principal predictor del desempeño ($\beta = .184$) y que la innovación mostró una influencia significativa con tal desempeño ($\beta = .172, p < .001$).

2.1.2 Estudios nacionales

Sosa (2025) determinó la correlación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos del Hospital Tingo María, 2023. La autora abordó una investigación cuantitativa, no experimental y correlacional. Los 70 participantes respondieron a dos cuestionarios, siguiendo una puntuación tipo Likert. Como resultado, se halló una asociación directa y estadísticamente significativa ($r_s = .829/p < .001$). Considerando ello, la autora optó por concluir que la existencia de un ambiente sano contribuye en el desempeño laboral de los colaboradores.

Aparco (2023) determinó la relación entre gobierno digital y competencias digitales de los servidores públicos de una municipalidad distrital de la provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2023. El estudio se enmarcó en un camino metodológico cuantitativo, no experimental y correlacional. Asimismo, 30 servidores respondieron a dos cuestionarios. Los datos permitieron encontrar una correspondencia directa y estadísticamente significativa ($r = .750/p < .001$). En este sentido, el autor infirió que la implementación del gobierno digital contribuye en el desarrollo y fortalecimiento de estas competencias en los colaboradores públicos.

Hilario y León (2023) determinaron la relación que existe entre la transformación digital y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UNJFSC, 2022. Para lo cual, optaron por seguir un estudio cuantitativo, no experimental y correlacional. Además, de administrar dos cuestionarios a 220 participantes. Hallaron una correspondencia directa y estadísticamente significativa ($rs = .634/p < .001$). Debido a este resultado, los autores concluyeron que la construcción de un entorno digital puede mejorar el desempeño de los administrativos.

Cuela (2022) determinó la influencia que existe entre las competencias digitales y la gestión administrativa en una municipalidad distrital, 2021. El estudio se desarrolló bajo un camino cuantitativo, no experimental y correlacional. Los cuestionarios se administraron a 45 participantes. Se halló una asociación directa y estadísticamente significativa ($rs = .819/p < .001$). La autora infirió que el desarrollo de estas competencias fortalece la gestión administrativa en dicha institución pública.

2.2 Bases teóricas

Competencias digitales

Comprende la capacidad de seleccionar y analizar datos e información, responder de forma flexible ante nuevos escenarios tecnológicos y sacar todo el beneficio y potencial a las tecnologías para resolver problemas y crear conocimiento colaborativo. Estas competencias deben ir acompañadas de seguridad y ética digital (González-Prida et al., 2024).

De acuerdo con Asagar (2025), las competencias digitales son definidas como aquella capacidad holística que tiene el sujeto para interactuar de forma segura, responsable y crítica con las tecnologías digitales en diferentes contextos (personal, educativo, profesional y social). Estas herramientas comprenden el conocimiento de herramientas y sistemas digitales, habilidades cognitivas y técnicas, y actitudes relacionadas con el juicio ético. Además, involucra a la conciencia estratégica para acceder a la información, así como la comunicación, creatividad y habilidades de resolución de problemas.

En palabras de Rohayati (2024), las competencias digitales son aquello que tienen y necesitan las personas para usar tecnologías digitales efectiva y eficientemente contemplando un abanico de habilidades, desde la alfabetización digital básica hasta aquellas técnicas avanzadas.

Conforme a lo dicho por Petruk (2021), las competencias digitales incorporan una serie de conocimientos y habilidades que son necesarios para usar efectivamente las tecnologías digitales y los recursos de Internet, administrar la información y participar en la comunicación electrónica. En la transformación digital, estas competencias contribuyen a que el personal adopte decisiones en escenarios de incertidumbre.

Enfoque Basado en Competencias y Marco Europeo DigComp. Las competencias digitales se contextualizan en el enfoque basado en competencias, el cual profundiza en el aprendizaje contextualizado y dirigido a resultados significativos, y concibe a las competencias digitales no solo como capacidades instrumentales para manipular tecnologías, sino como habilidades cognitivas, comunicativas y críticas que asisten a los sujetos a gestionar información, resolver problemas digitales y participar éticamente en escenarios digitales (Khrystiuk, 2023).

Por otro lado, el marco Digital Competence Framework for Citizens (DigComp) elaborado por la Unión Europea es uno de los más robustos y empleados para sustentar las competencias digitales. Este marco es construido a partir de teorías relacionadas con el aprendizaje socio-cognitivo e integra cinco áreas que compagina habilidades técnicas y criterios de juicio crítico, responsable y ético, así como de creatividad y resolución ante problemas (Vuorikari, Kluzer, y Punie, 2022).

Dimensiones de las Competencias Digitales. Según el marco DigComp (como se citó en González-Prida et al., 2024), las competencias digitales se conforman a partir del desarrollo de cinco áreas de competencias, siendo estas (ver Figura 1):

Información y Alfabetización Digital. Es la capacidad que posee el colaborador para localizar, seleccionar, analizar, sistematizar y gestionar información digital de forma eficaz, crítica y ética. En otras palabras, a través del desarrollo de esta área, el trabajador localiza información digital significativa para el cumplimiento de funciones, evalúa la confiabilidad y adecuación de las fuentes usadas y organiza pertinentemente los documentos y archivos digitales en los sistemas institucionales. Adicionalmente, abarca principios éticos y responsables, normas de confidencialidad y protección de datos cuando se gestiona información sensible y oficial.

Comunicación y Colaboración Digital. Hace referencia al uso oportuno de herramientas digitales al momento de interactuar, coordinar tareas y trabajar colaborativamente dentro de la institución. Esta área de competencia busca que los colaboradores empleen adecuadamente los medios digitales institucionales, como el correo electrónico o plataformas colaborativas, con la intención de intercambiar y compartir información clara y pertinente, y participar de forma activa en marcos colaborativos digitales.

Creación de Contenido Digital. Se expresa en la elaboración de documentos digitales (como informes, oficios, memorandos y presentaciones), en la edición y mejora de dichos contenidos antes de su difusión y en el mejoramiento de estos, considerando el uso correcto de formatos, estilos y normas institucionales. De esta forma, se garantiza calidad, claridad y formalidad de la información que se comparte en entornos digitales.

Seguridad Digital. Esta área se relaciona con la protección de accesos y contraseñas, el manejo responsable de información confidencial y la identificación de riesgos digitales, como correos sospechosos o posibles amenazas informáticas. En tal sentido, su desarrollo comprende proteger dispositivos, datos personales e información institucional en el uso cotidiano de tecnologías digitales.

Resolución de Problemas Digitales. Comprende el reconocimiento de problemas técnicos básicos en el uso de sistemas o aplicaciones, explorando alternativas de solución y aprendiendo de forma autónoma el manejo de nuevas herramientas cuando las funciones laborales lo requieren. Asimismo, con el desarrollo de esta área se busca que el trabajador se adapte al uso de nuevas herramientas digitales en el ambiente laboral.



Figura 1. Áreas de las competencias digitales

Desempeño Laboral

Se construye a partir de la manifestación integrada de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos laborales observables que respaldan el logro de los objetivos organizacionales y que se expresan mediante el cumplimiento de tareas, conductas contextuales y capacidad de adaptación al cambio (Bhat y Bashir, 2025).

Para Rendon-Guerra, Rodríguez-Angulo, Tenelema-Jimenez, y Sacon-Martines (2025), el desempeño laboral es la capacidad para efectuar actividades que han sido asignadas de forma efectiva en un puesto de trabajo específico, englobando aptitudes y habilidades par aun ejercicio laboral oportuno. Un buen desempeño laboral se efectúa sin inconvenientes y contribuye en el empleo estratégico de los recursos organizacionales.

De acuerdo con Nazirwan y Fadhlan (2024), el desempeño laboral es el resultado que logra un colaborador cuando ejecuta aquellas tareas que se le asignan. Este desempeño está influenciado por la habilidad, experiencia, dedicación y

cumplimiento. Asimismo, se puede evaluar mediante la calidad del trabajo, cantidad de producción y puntualidad de entrega de las tareas.

En palabras de Iddagoda, Dissanayake, y Dassanaiké (2022), el desempeño laboral se construye a partir de las tareas asignadas, incorporando una pluralidad de factores cruciales que condicionan el desarrollo, crecimiento y producción de una organización. Adicionalmente, evidencia la efectividad y eficiencia con la que los colaboradores llevan a cabo su ejercicio laboral, impactando en el éxito general de la empresa.

Teoría del Desempeño Basado en el Comportamiento. Nace en la psicología organizacional y tiene como principal exponente a James Patrick Campbell, quien, en 1990, señaló que el desempeño se construye gracias a diversos comportamientos observables que el trabajador manifiesta en el ejercicio de sus labores y que se vinculan directamente con los objetivos de la organización. Desde este punto de vista, el desempeño se define a partir de las acciones que el trabajador realiza y que se encuentran bajo su control (Bhat y Bashir, 2025).

Considerando lo anterior, esta teoría resalta la distinción entre desempeño y resultados. De esta manera, los resultados dependen de condiciones organizacionales, recursos disponibles y decisiones institucionales; mientras que, los comportamientos laborales muestran de forma más directa las capacidades, habilidades y actitudes del trabajador. Por este motivo, propone que la evaluación del desempeño se enfoque en cómo el colaborador efectúa sus tareas, sigue procedimientos, colabora con sus pares y responde a las demandas del puesto (Gunawan, Sudaryo, Ismail, Suryaningprang, y Aziz, 2024; Pereira, 2023).

Asimismo, esta teoría reconoce que el desempeño laboral es un constructo multidimensional que responde a la ejecución de tareas, a las conductas de apoyo

organizacional y a la capacidad de adaptación ante cambios. En este sentido, investigaciones posteriores han analizado al desempeño de forma integral (Enes et al., 2025; Pattnaik y Pattnaik, 2020).

Dimensiones del Desempeño Laboral. Bhat y Bashir (2025) señalan que el desempeño laboral se manifiesta a partir de tres tipos de desempeños:

Desempeño de Tareas. Muestra el grado en que el colaborador cumple de forma eficaz y eficiente con sus funciones y responsabilidades ligadas a su puesto de trabajo. Este primer tipo de desempeño está directamente vinculado con la ejecución técnica de las actividades asignadas y con el alcance de los objetivos operativos organizacionales.

Desempeño Contextual. Engloba aquellas conductas laborales que fortalecen al funcionamiento eficaz de la organización y al entorno laboral. Si bien no forman parte de las funciones técnicas del puesto, este tipo de desempeño busca el desarrollo de comportamientos voluntarios, como, por ejemplo, la colaboración laboral, el compañerismo, la actitud positiva en el trabajo, la contribución hacia el desarrollo de un clima organizacional sano y el compromiso con los objetivos y valores institucionales.

Desempeño Adaptativo. Hace referencia a la capacidad del colaborador para ajustarse oportuna y eficazmente a los cambios del entorno laboral, aprender nuevas tareas y responder de forma optimista a aquellas situaciones imprevistas. En otras palabras, el trabajador refleja que puede enfrentar la incertidumbre y mantener su desempeño incluso en escenarios de cambio. Este desempeño cobra mayor relevancia en contextos organizacionales caracterizados por la innovación tecnológica y transformación digital.

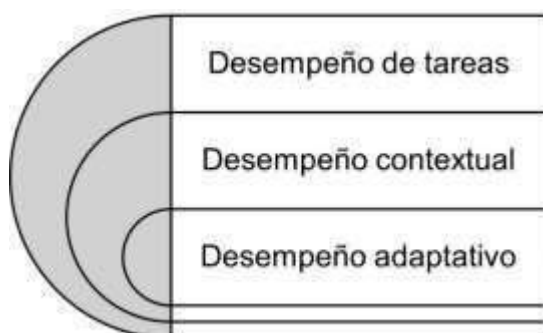


Figura 2. Tipos de desempeños

2.3 Bases filosóficas

Competencias Digitales

Esta variable se sustenta en una visión humanista y pragmática del conocimiento, que concibe a la persona como un sujeto activo, reflexivo y éticamente responsable en su interacción con la tecnología. Desde el pragmatismo, el conocimiento adquiere valor en la medida en que es aplicado para resolver problemas reales y mejorar la acción humana, lo cual se refleja en el uso funcional de las tecnologías digitales en contextos laborales (Asagar, 2025).

Adicionalmente, el constructivismo aporta la idea de que el conocimiento digital se erige en función de la experiencia, la interacción social y el aprendizaje continuo, destacando el rol del individuo como agente que interpreta, selecciona y transforma la información digital (Marroquín, Caal, Vásquez, y Cervantes, 2022). Asimismo, desde una perspectiva ética y crítica de la tecnología reconoce que el uso de herramientas digitales debe orientarse al bienestar humano, la responsabilidad social y el respeto de principios como la privacidad, la equidad y la seguridad, elementos esenciales en la formación y ejercicio de las competencias digitales (Sleigh, Hubbs, Blasimme, y Vayena, 2024).

Desempeño Laboral

Se sustenta en una concepción humanista y pragmática del trabajo, que reconoce al ser humano como un sujeto activo, racional y social, capaz de transformar su entorno a través de la acción consciente y responsable. Desde el pragmatismo, el valor del desempeño se expresa en la efectividad de las acciones realizadas para alcanzar los objetivos organizacionales, priorizando el saber hacer en contextos reales de trabajo (Terra, Barros, y Barros, 2022).

Asimismo, el humanismo aporta la visión del trabajador como un agente dotado de dignidad, capacidades y potencial de desarrollo, cuyas conductas laborales no se reducen a resultados productivos, sino que incluyen actitudes, valores y relaciones interpersonales (Mendoza y Arriola, 2022). Adicionalmente, la perspectiva ética del trabajo sostiene que el desempeño laboral debe orientarse por principios de responsabilidad, compromiso y contribución al bien común, especialmente en organizaciones públicas, donde el desempeño trasciende lo individual y se vincula al servicio y al interés social (Remigio, 2022).

2.4 Definición de términos básicos

Competencias Digitales

Comprende la capacidad de seleccionar y analizar datos e información, responder de forma flexible ante nuevos escenarios tecnológicos y sacar todo el beneficio y potencial a las tecnologías para resolver problemas y crear conocimiento colaborativo. Estas competencias deben ir acompañadas de seguridad y ética digital (González-Prida et al., 2024).

Comunicación y Colaboración Digital

Hace referencia al uso oportuno de herramientas digitales al momento de interactuar, coordinar tareas y trabajar colaborativamente dentro de la institución (González-Prida et al., 2024).

Creación de Contenido Digital

Se expresa en la elaboración de documentos digitales (como informes, oficios, memorandos y presentaciones), en la edición y mejora de dichos contenidos antes de su difusión y en el mejoramiento de estos, considerando el uso correcto de formatos, estilos y normas institucionales (González-Prida et al., 2024).

Desempeño Adaptativo

Hace referencia a la capacidad del colaborador para ajustarse oportuna y eficazmente a los cambios del entorno laboral, aprender nuevas tareas y responder de forma optimista a aquellas situaciones imprevistas (Bhat y Bashir, 2025).

Desempeño Contextual

Engloba aquellas conductas laborales que fortalecen al funcionamiento eficaz de la organización y al entorno laboral (Bhat y Bashir, 2025).

Desempeño de Tareas

Muestra el grado en que el colaborador cumple de forma eficaz y eficiente con sus funciones y responsabilidades ligadas a su puesto de trabajo (Bhat y Bashir, 2025).

Desempeño Laboral

Se construye a partir de la manifestación integrada de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos laborales observables que respaldan el logro de los objetivos organizacionales y que se expresan mediante el cumplimiento de tareas, conductas contextuales y capacidad de adaptación al cambio (Bhat y Bashir, 2025).

Información y Alfabetización Digital

Capacidad que posee el colaborador para localizar, seleccionar, analizar, sistematizar y gestionar información digital de forma eficaz, crítica y ética (González-Prida et al., 2024).

Resolución de Problemas Digitales

Comprende el reconocimiento de problemas técnicos básicos en el uso de sistemas o aplicaciones, explorando alternativas de solución y aprendiendo de forma autónoma el manejo de nuevas herramientas cuando las funciones laborales lo requieren (González-Prida et al., 2024).

Seguridad Digital

Esta área se relaciona con la protección de accesos y contraseñas, el manejo responsable de información confidencial y la identificación de riesgos digitales, como correos sospechosos o posibles amenazas informáticas (González-Prida et al., 2024).

2.5 Hipótesis de la investigación

2.5.1 Hipótesis general

Las competencias digitales se relacionan positiva y significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2026.

2.5.2 Hipótesis específicas

- Las competencias digitales se relacionan positiva y significativamente con el desempeño de tareas de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2026.

- Las competencias digitales se relacionan positiva y significativamente con el desempeño contextual de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2026.
- Las competencias digitales se relacionan positiva y significativamente con el desempeño adaptativo de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2026.

2.6 Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de variables y dimensiones

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel de medición
Variable 1: Competencias digitales	Comprende la capacidad de seleccionar y analizar datos e información, responder de forma flexible ante nuevos escenarios tecnológicos y sacar todo el beneficio y potencial a las tecnologías para resolver problemas y crear conocimiento	Información y alfabetización digital	- Búsqueda de información digital relevante - Evaluación de la confiabilidad de la información digital - Organización y gestión de archivos digitales - Uso ético y responsable de la información	1 – 4	Ordinal, Likert
		Comunicación y colaboración digital	- Uso de medios digitales institucionales - Coordinación de tareas mediante plataformas digitales - Intercambio adecuado de información digital - Participación en entornos colaborativos digitales	5 – 8	
	colaborativo. Estas competencias deben ir acompañadas de seguridad y ética digital (González-Prida et al., 2024).	Creación de contenido digital	- Elaboración de documentos digitales administrativos - Uso de herramientas digitales para presentaciones - Edición y mejora de contenidos digitales - Aplicación de formatos y normas institucionales	9 – 12	
		Seguridad digital	- Protección de accesos y contraseñas	13 – 16	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

El estudio se enmarcó bajo un enfoque cuantitativo, ya que se orientó a la recolección y análisis de datos numéricos con el designio de medir las variables y establecer relaciones estadísticas entre ellas, empleando procedimientos objetivos y sistemáticos (Méndez, 2020). Adicionalmente, se adoptó un diseño no experimental, puesto que las variables solo fueron observadas y no manipuladas (Hadi, Martel, Huayta, Rojas, y Arias, 2023). Con respecto al nivel correlacional, la investigación buscó determinar el grado de relación entre las variables, identificando la dirección de esta.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Comprendida por los 791 trabajadores administrativos de la UNJFSC (ver Tabla 2).

Tabla 2

Número de trabajadores administrativos de la UNJFSC

Categoría	Cantidad
Contratados	51
Administrativos nombrados	228
Contrato Administrativo de Servicios (CAS)	216
Terceros	296
Total	791

3.2.2 Muestra

Participaron 259 trabajadores administrativos.

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{(N - 1)e^2 + Z^2 P Q}$$

En donde:

- **n** = tamaño de la muestra
- **P y Q** = tienen un valor de 0.5
- **Z** = valor estándar de 1.96
- **N** = total de la población
- **e** = error estándar de 0.05

Se reemplazaron los datos:

$$n = \frac{(1.96^2)(0.5)(0.5)(791)}{(791 - 1)(0.05^2) + (1.96^2)(0.5)(0.5)}$$

$$n = 259$$

Tabla 3

Muestreo estratificado de trabajadores administrativos de la UNJFSC

Categoría	Cantidad	Estrato
Contratados	51	17
Administrativos nombrados	228	74
Contrato Administrativo de Servicios (CAS)	216	71
Terceros	296	97
Total	791	259

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1 Técnica empleada

Se administró una encuesta. Esta consiste en obtener información directa de un grupo de personas mediante la aplicación de un instrumento estructurado, generalmente un cuestionario, con el fin de recoger percepciones, opiniones, actitudes

o comportamientos relacionados con las variables de estudio (Arias, Holgado, Tafur, y Vasquez, 2022).

3.3.2 Instrumento

Se aplicaron dos cuestionarios, siendo estos:

Escala de Autoevaluación de las Competencias Digitales de Trabajadores Administrativos Públicos. Contiene una estructura pentadimensional de 20 ítems: 1) información y alfabetización digital (ítems 1 al 4); 2) comunicación y colaboración digital (5 al 8); 3) creación de contenido digital (9 al 12); 4) seguridad digital (13 al 16); 5) resolución de problemas digitales (17 al 20). Este instrumento sigue una puntuación tipo Likert, en donde 1 es nunca y 5 es siempre.

Escala de Autoevaluación del Desempeño Laboral de Trabajadores Administrativos Públicos. Comprende una estructura tridimensional de 12 ítems: 1) desempeño de tareas (ítems 1 al 4); 2) desempeño contextual (5 al 8); 3) desempeño adaptativo (9 al 12). Este instrumento presenta una puntuación tipo Likert, en donde 1 es nunca y 5 es siempre.

3.4 Técnicas para el procedimiento de la información

La información permitió dos análisis: descriptivo e inferencial. Con el primero se organizó, resumió y presentaron los datos recolectados mediante tablas y gráficos estadísticos, a fin de describir el comportamiento de las variables y sus dimensiones mediante frecuencias. Por su parte, el segundo se empleó para contrastar las hipótesis. Para ello, se efectuó la prueba de normalidad, la cual arrojó el coeficiente de correlación a aplicar. Estos análisis siguieron un camino estadístico por medio del software IBM SPSS Statistics.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1 Resultados descriptivos de Competencias digitales

Tabla 4

Competencias digitales

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	32	12%
DEFICIENTE	150	58%
REGULAR	77	30%
TOTAL	259	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 3

Competencias digitales



El 58% de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión presenta un nivel deficiente en competencias digitales. Esto evidencia que el personal encuestado muestra y reconoce una falta de competencias como información y alfabetización digital, comunicación y colaboración digital, creación de contenido digital, seguridad digital y resolución de problemas digitales dentro de su práctica administrativa en la universidad antes mencionada. Por su parte, el 30% de los encuestados presenta un nivel regular en competencias digitales, mientras que solo el 12% presenta un buen nivel en dichas competencias.

Tabla 5*Información y alfabetización digital*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	43	17%
DEFICIENTE	137	53%
REGULAR	79	30%
TOTAL	259	100%

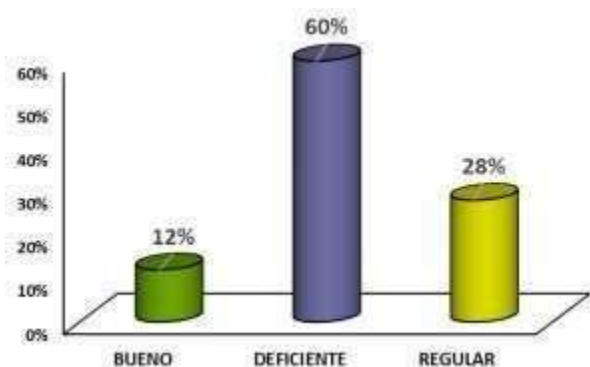
Nota. Elaboración propia**Figura 4***Información y alfabetización digital*

El 53% de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión presenta un nivel deficiente en información y alfabetización digital. Esto indica que el personal encuestado llega a buscar información digital pertinente para el desarrollo de sus actividades laborales, no evalúa la validez o confiabilidad de la información obtenida en los entornos digitales, no gestiona ni organiza adecuadamente los archivos digitales dentro de los sistemas utilizados en la institución, y mucho menos llega a aplicar criterios éticos y normas institucionales vinculadas con el uso de la información digital. Por su parte, el 30% de los encuestados presenta un nivel regular en información y alfabetización digital, mientras que solo el 17% presenta un buen nivel en dicha competencia.

Tabla 6*Comunicación y colaboración digital*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	32	12%
DEFICIENTE	154	60%
REGULAR	73	28%
TOTAL	259	100%

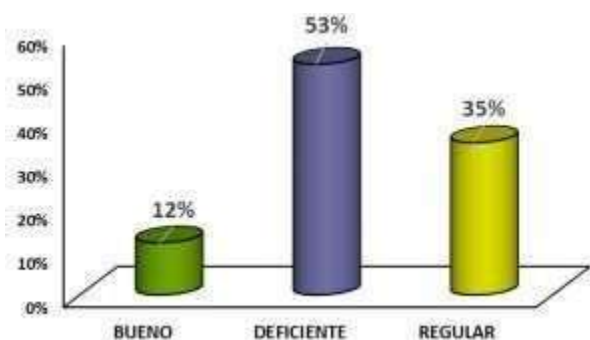
Nota. Elaboración propia

Figura 5*Comunicación y colaboración digital*

El 60% de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión presenta un nivel deficiente en comunicación y colaboración digital. Esto indica que el personal encuestado no llega a emplear medios digitales formales de comunicación en su entorno laboral, ni plataformas virtuales destinadas a la coordinación y seguimiento del trabajo colaborativo, tampoco logra intercambiar y difundir adecuadamente información a través de medios digitales dentro del ámbito institucional, y mucho menos participa de manera continua en entornos tecnológicos destinados al trabajo conjunto e interactivo. Por su parte, el 28% de los encuestados presenta un nivel regular en comunicación y colaboración digital, mientras que solo el 12% presenta un buen nivel en dicha competencia.

Tabla 7*Creación de contenido digital*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	32	12%
DEFICIENTE	137	53%
REGULAR	90	35%
TOTAL	259	100%

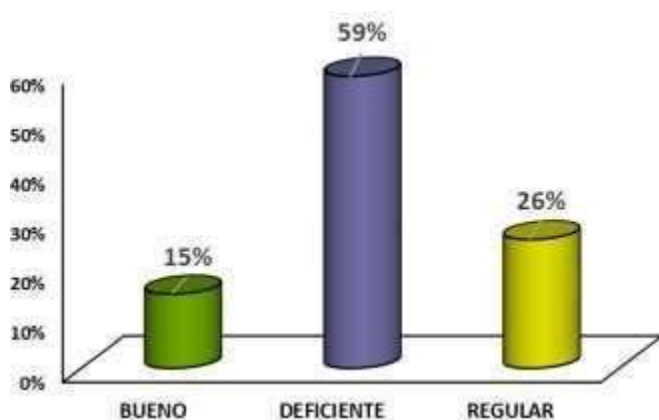
Nota. Elaboración propia**Figura 6***Creación de contenido digital*

El 53% de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión presenta un nivel deficiente en creación de contenido digital. Esto evidencia que el personal encuestado no llega a crear documentos institucionales mediante plataformas virtuales en el desarrollo de sus funciones administrativas, no usa herramientas digitales destinados a la elaboración de presentaciones en el área laboral, no logra editar, corregir y mejorar de forma oportuna los contenidos digitales producidos antes de su circulación dentro de la universidad; y mucho menos trabaja en función a los formatos y normas institucionales establecidos para la elaboración de documentos digitales. Por su parte, el 35% de los encuestados presenta un nivel regular en creación de contenido digital, mientras que solo el 12% presenta un buen nivel en dicha competencia.

Tabla 8*Seguridad digital*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	39	15%
DEFICIENTE	152	59%
REGULAR	68	26%
TOTAL	259	100%

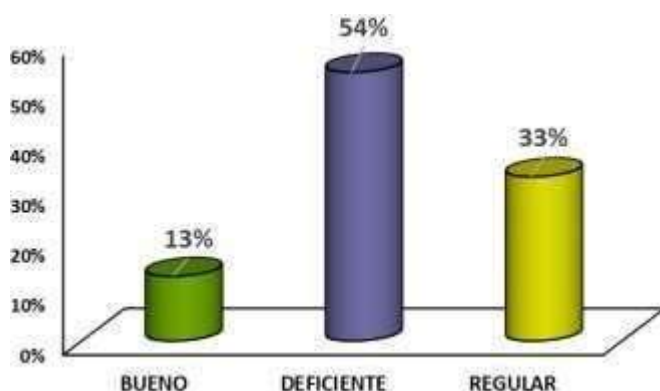
Nota. Elaboración propia

Figura 7*Seguridad digital*

El 59% de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión presenta un nivel deficiente en seguridad digital. Esto evidencia que el personal encuestado no practica ni domina la protección de contraseñas y mecanismos de acceso a los sistemas digitales institucionales, no tiene cuidado, resguardo y/o manejo responsable de la información confidencial en los entornos tecnológicos; no desarrolla capacidad para detectar posibles riesgos y amenazas digitales, y mucho menos cumple con las normativas de seguridad informática dentro del ámbito universitario. Por su parte, el 26% de los encuestados presenta un nivel regular en seguridad digital, mientras que solo el 15% presenta un buen nivel en dicha competencia.

Tabla 9*Resolución de problemas digitales*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	33	13%
DEFICIENTE	141	54%
REGULAR	85	33%
TOTAL	259	100%

Nota. Elaboración propia**Figura 8***Resolución de problemas digitales*

El 54% de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión presenta un nivel deficiente en resolución de problemas digitales. Esto indica que el personal encuestado no llega a identificar fallas o dificultades relacionadas con el uso de herramientas digitales en el desarrollo de sus actividades laborales, no tiene iniciativa para resolver problemas tecnológicos mediante la búsqueda de soluciones o recursos digitales, no opta ni se motiva por aprender nuevas herramientas innovadoras para la mejora de su propio desempeño, y mucho menos llega a solicitar oportunamente asistencia y soporte técnico ante dificultades tecnológicas. Por su parte, el 33% de los encuestados presenta un nivel regular en resolución de problemas digitales, mientras que solo el 13% presenta un buen nivel en dicha competencia.

4.1.2 Resultados descriptivos de Desempeño laboral

Tabla 10

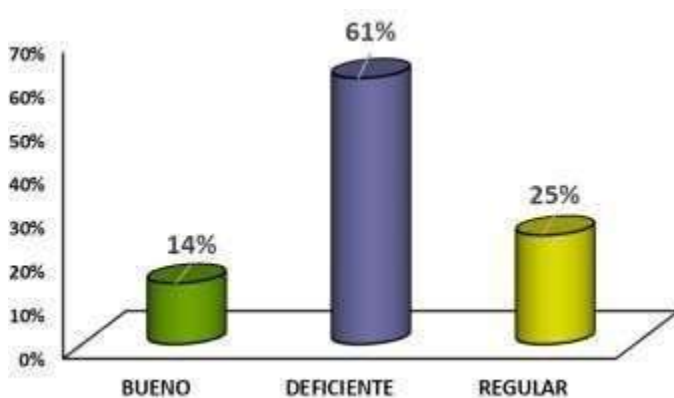
Desempeño laboral

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	36	14%
DEFICIENTE	159	61%
REGULAR	64	25%
TOTAL	259	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 9

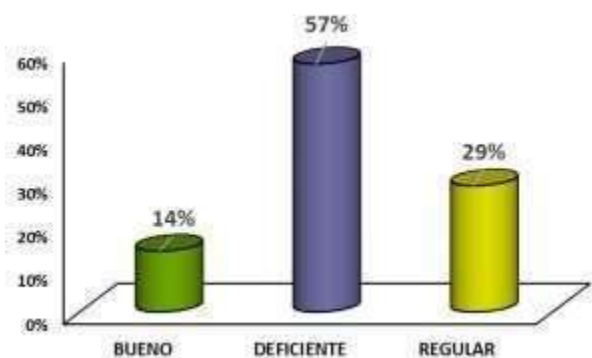
Desempeño laboral



El 61% de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión presenta un nivel deficiente de desempeño laboral. Esto evidencia que el personal encuestado presenta y reconoce unas conductas laborales desalineadas al cumplimiento eficaz de las tareas, a la contribución de un ambiente organizacional positivo, y a la adaptación frente a cambios, nuevas exigencias o situaciones imprevistas dentro del entorno laboral. Por su parte, el 25% de los encuestados presenta un nivel regular de desempeño laboral, mientras que solo el 14% presenta un buen nivel de desempeño en el trabajo.

Tabla 11*Desempeño de tareas*

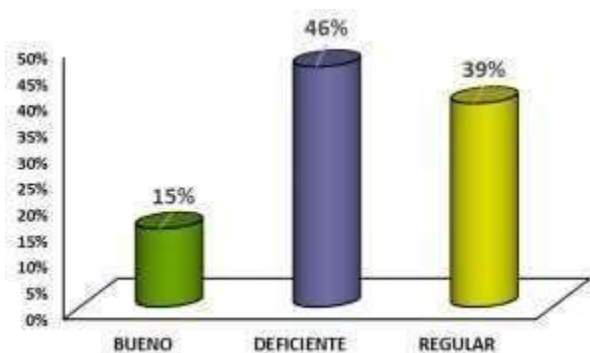
NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	36	14%
DEFICIENTE	149	57%
REGULAR	74	29%
TOTAL	259	100%

Nota. Elaboración propia**Figura 10***Desempeño de tareas*

El 57% de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión presenta un nivel deficiente de desempeño de tareas. Esto evidencia que el personal encuestado no llega a cumplir continuamente con sus funciones administrativas dentro de los plazos establecidos, no percibe calidad en la ejecución de las diversas actividades propias del puesto de trabajo, no se alinea a normas y procedimientos establecidos por la universidad para afrontar su labor diaria, y mucho menos está comprometido a mantener un adecuado nivel de productividad en el desarrollo de sus responsabilidades. Por su parte, el 29% de los encuestados presenta un nivel regular de desempeño de tareas, mientras que solo el 14% presenta un buen nivel de desempeño de tareas.

Tabla 12*Desempeño contextual*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	38	15%
DEFICIENTE	120	46%
REGULAR	101	39%
TOTAL	259	100%

Nota. Elaboración propia**Figura 11***Desempeño contextual*

El 46% de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión presenta un nivel deficiente de desempeño contextual. Esto evidencia que el personal encuestado no llega a brindar apoyo o colaborar con sus compañeros de trabajo en el desarrollo de las actividades laborales, no demuestra actitud positiva o motivada frente al cumplimiento de las funciones de trabajo, no participa en acciones o comportamientos que contribuyan a un ambiente laboral armonioso y colaborativo, y mucho menos se identifica o está comprometido con los objetivos institucionales en el desempeño de sus funciones. Por su parte, el 39% de los encuestados presenta un nivel regular de desempeño contextual, mientras que solo el 15% presenta un buen nivel de desempeño contextual.

Tabla 13*Desempeño adaptativo*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	36	14%
DEFICIENTE	141	54%
REGULAR	82	32%
TOTAL	259	100%

Nota. Elaboración propia**Figura 12***Desempeño adaptativo*

El 54% de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión presenta un nivel deficiente de desempeño adaptativo. Esto evidencia que el personal encuestado no logra adaptarse a cambios en los procedimientos o dinámicas de trabajo dentro de la universidad, no está dispuesto a aprender conocimientos o habilidades necesarias para afrontar nuevas tareas o procesos laborales, no responde ni afronta oportunamente situaciones imprevistas que suelen surgir durante el desarrollo de sus funciones, y mucho menos demuestra flexibilidad para modificar estrategias o métodos de trabajo ante nuevas exigencias laborales. Por su parte, el 32% de los encuestados presenta un nivel regular de desempeño adaptativo, mientras que solo el 14% presenta un buen nivel de desempeño adaptativo.

4.1.3 Tablas de Contingencia y Figuras

Tabla 14

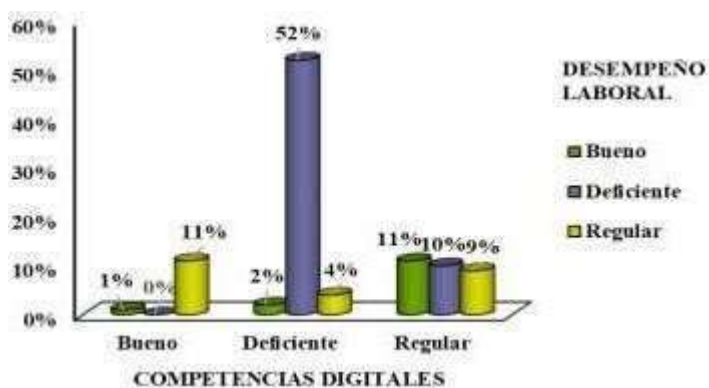
Tabla cruzada de Competencias digitales y Desempeño laboral

		Desempeño laboral			
		Bueno	Deficiente	Regular	Total
Competencias digitales					
	Deficiente	1%	0%	11%	12%
	Regular	2%	52%	4%	58%
	Total	11%	10%	9%	30%
Total		14%	62%	24%	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 13

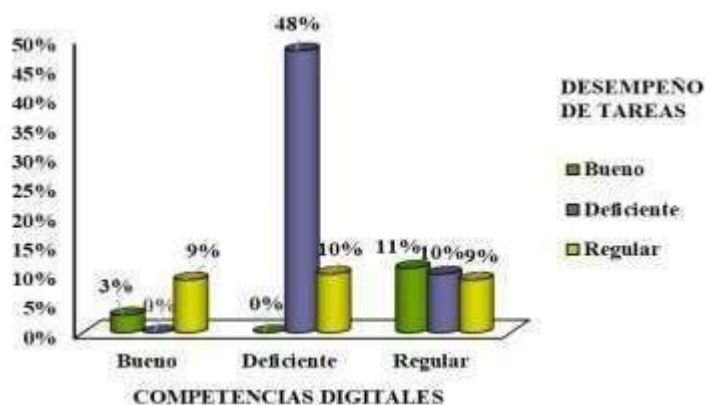
Gráfico de barras de Competencias digitales y Desempeño laboral



El 52%, 4% y 2% de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión que presentan un nivel deficiente en competencias digitales, presentan un nivel deficiente, regular y bueno de desempeño laboral, respectivamente. Por su parte, un 11%, el 10% y 9% de estos trabajadores que presentan un nivel regular en competencias digitales, presentan un nivel bueno, deficiente y regular de desempeño laboral, respectivamente. Solo otro 11% y el 1% que presentan un buen nivel en competencias digitales, presentan un nivel regular y bueno de desempeño laboral, respectivamente.

Tabla 15*Tabla cruzada de Competencias digitales y Desempeño de tareas*

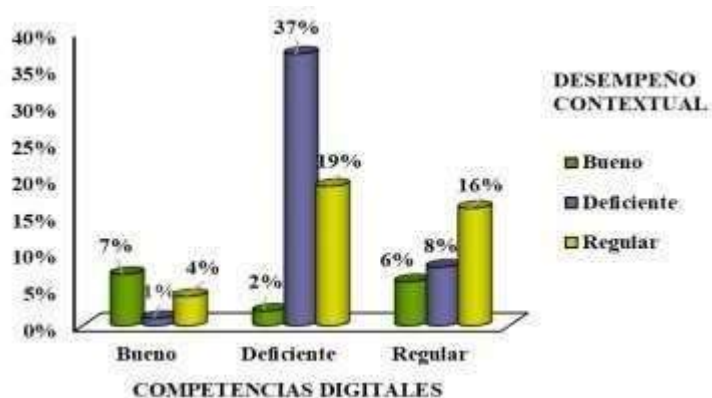
		Desempeño de tareas			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Competencias digitales		3%	0%	9%	12%
	Deficiente	0%	48%	10%	58%
	Regular	11%	10%	9%	30%
Total		14%	58%	28%	100%

Nota. Elaboración propia**Figura 14***Gráfico de barras de Competencias digitales y Desempeño de tareas*

El 48% y un 10% de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión que presentan un nivel deficiente en competencias digitales, presentan un nivel deficiente y regular de desempeño de tareas, respectivamente. Por su parte, el 11%, otro 10% y un 9% de estos trabajadores que presentan un nivel regular en competencias digitales, presentan un nivel bueno, deficiente y regular de desempeño de tareas, respectivamente. Solo otro 9% y el 3% que presentan un buen nivel en competencias digitales, presentan un nivel regular y bueno de desempeño de tareas, respectivamente.

Tabla 16*Tabla cruzada de Competencias digitales y Desempeño contextual*

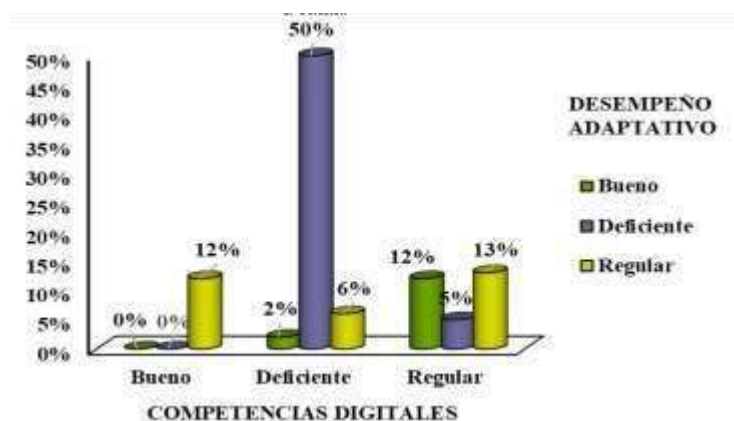
		Desempeño contextual			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Competencias digitales		7%	1%	4%	12%
	Deficiente	2%	37%	19%	58%
	Regular	6%	8%	16%	30%
Total		15%	46%	39%	100%

Nota. Elaboración propia**Figura 15***Gráfico de barras de Competencias digitales y Desempeño contextual*

El 37%, 19% y 2% del personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión que presentan un nivel deficiente en competencias digitales, presentan un nivel deficiente, regular y bueno de desempeño contextual, respectivamente. Por su parte, un 16%, el 8% y 6% de este personal que presentan un nivel regular en competencias digitales, presentan un nivel regular, deficiente y bueno de desempeño contextual, respectivamente. Solo el 7%, 4% y 1% que presentan un buen nivel en competencias digitales, presentan un nivel bueno, regular y deficiente de desempeño contextual, respectivamente.

Tabla 17*Tabla cruzada de Competencias digitales y Desempeño adaptativo*

		Desempeño adaptativo			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Competencias digitales		0%	0%	12%	12%
	Deficiente	2%	50%	6%	58%
	Regular	12%	5%	13%	30%
Total		14%	55%	31%	100%

Nota. Elaboración propia**Figura 16***Gráfico de barras de Competencias digitales y Desempeño adaptativo*

El 50%, 6% y 2% de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión que presentan un nivel deficiente en competencias digitales, presentan un nivel deficiente, regular y bueno de desempeño adaptativo, respectivamente. Por su parte, el 13%, un 12% y el 5% de estos trabajadores que presentan un nivel regular en competencias digitales, presentan un nivel regular, bueno y deficiente de desempeño adaptativo, respectivamente. Solo otro 12% que presenta un buen nivel en competencias digitales, presenta un nivel regular de desempeño adaptativo.

4.1.4 Prueba de Normalidad

Fue necesario la aplicación de la prueba estadística Kolmogorov Smirnov (K.S) para determinar la normalidad de los datos, en vista que se reunió una muestra conformada por 259 trabajadores administrativos de la UNJFSC, cifra que supera el estándar de 50.

Tabla 18

Prueba de normalidad

Variable y Dimensiones	K-S		
	Estadístico	gl	Sig.
Competencias digitales	0.148	259	0.000
Desempeño laboral	0.168	259	0.000
Información y alfabetización digital	0.195	259	0.000
Comunicación y colaboración digital	0.210	259	0.000
Creación de contenido digital	0.125	259	0.000
Seguridad digital	0.186	259	0.000
Resolución de problemas digitales	0.132	259	0.000
Desempeño de tareas	0.238	259	0.000
Desempeño contextual	0.228	259	0.000
Desempeño adaptativo	0.199	259	0.000

Nota. Elaboración propia

La aplicación de la prueba de normalidad en el estadístico Kolmogorov Smirnov (K-S) permitió identificar que variables y dimensiones en función a las competencias digitales y el desempeño laboral no son normales, ante unos valores de significancia calculados de 0.000, e inferiores al 5%. Esto permitió, además, aplicar la prueba de Rho de Spearman en los análisis correlacionales del estudio.

4.2 Contrastación de hipótesis

4.2.1 Contrastación general

1. Planteamiento de hipótesis

H₀: Las competencias digitales no se relacionan positiva y significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2026.

H_a: Las competencias digitales se relacionan positiva y significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2026.

2. Criterio de decisión

- Si p calculado supera a 0.05, se acepta la “**H₀**”.
- Si p calculado no supera a 0.05, se rechaza la “**H₀**”.

Tabla 19

Prueba Rho de Spearman de Competencias digitales y Desempeño laboral

			Competencias digitales	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Competencias digitales	Correlación	1.000	0.736
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	259	259
	Desempeño laboral	Correlación	0.736	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	259	259

Nota. Elaboración propia

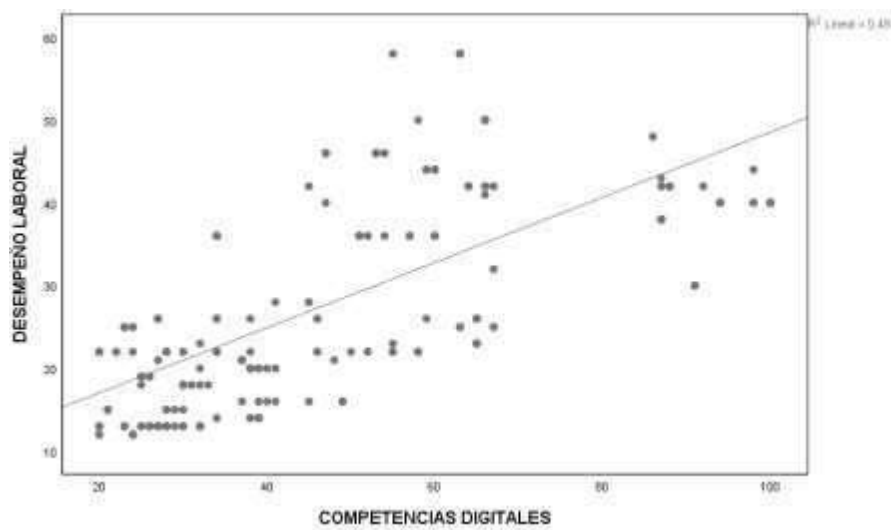
3. Decisión

Se determina que las competencias digitales se relacionan positiva y significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad

Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2026; rechazándose la “**H₀**”, al obtenerse un valor de p calculado de 0.000 y que no supera al estándar del 5% en la prueba Rho de Spearman. Adicionalmente, se determina que existe una relación moderada y directa entre las competencias digitales y el desempeño laboral, al obtenerse un coeficiente de correlación de 0.736 en dicha prueba.

Figura 17

Gráfico de dispersión de Competencias digitales y Desempeño laboral



Se corrobora que existe relación moderada y directa entre las competencias digitales y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, ante un acercamiento considerable de los puntos hacia la línea de tendencia (ver Figura 17).

4.2.2 Contrastación de la primera hipótesis específica

1. Planteamiento de hipótesis

H₀₁: Las competencias digitales no se relacionan positiva y significativamente con el desempeño de tareas de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2026.

H_{a1}: Las competencias digitales se relacionan positiva y significativamente con el desempeño de tareas de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2026.

2. Criterio de decisión

- Si p calculado supera a 0.05, se acepta la “H₀₁”.
- Si p calculado no supera a 0.05, se rechaza la “H₀₁”.

Tabla 20

Prueba Rho de Spearman de Competencias digitales y Desempeño de tareas

			Competencias digitales	Desempeño de tareas
Rho de Spearman	Competencias digitales	Correlación	1.000	0.666
		Sig. (bilateral)		0.000
	Desempeño de tareas	N	259	259
		Correlación	0.666	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	259	259

Nota. Elaboración propia

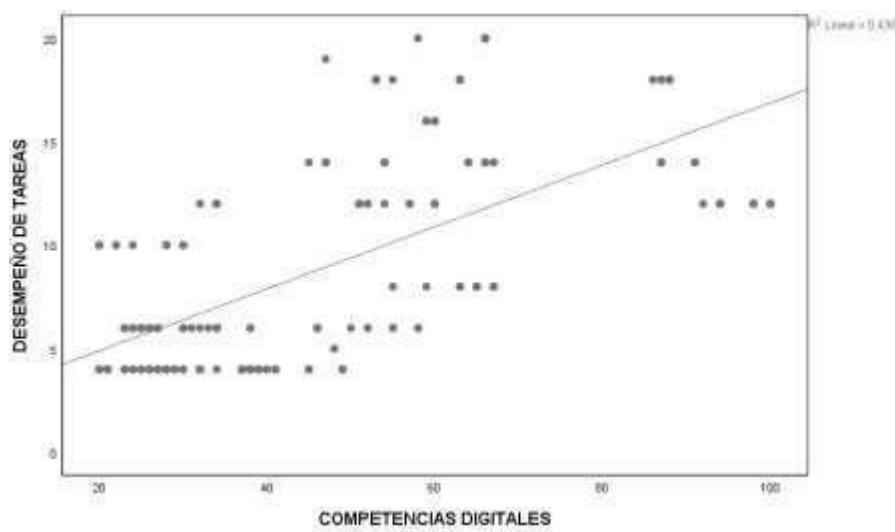
3. Decisión

Se establece que las competencias digitales se relacionan positiva y significativamente con el desempeño de tareas de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2026; rechazándose la “H₀₁”, al obtenerse un

valor de p calculado de 0.000 y que no supera al estándar del 5% en la prueba Rho de Spearman. Adicionalmente, se determina que existe una relación moderada y directa entre las competencias digitales y el desempeño de tareas, al obtenerse un coeficiente de correlación de 0.666 en dicha prueba.

Figura 18

Gráfico de dispersión de Competencias digitales y Desempeño de tareas



Se corrobora que existe relación moderada y directa entre las competencias digitales y el desempeño de tareas de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, ante un acercamiento considerable de los puntos hacia la línea de tendencia (ver Figura 18).

4.2.3 Contrastación de la segunda hipótesis específica

1. Planteamiento de hipótesis

H₀₂: Las competencias digitales no se relacionan positiva y significativamente con el desempeño contextual de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2026.

H_{a2}: Las competencias digitales se relacionan positiva y significativamente con el desempeño contextual de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2026.

2. Criterio de decisión

- Si p calculado supera a 0.05, se acepta la “H₀₂”.
- Si p calculado no supera a 0.05, se rechaza la “H₀₂”.

Tabla 21

Prueba Rho de Spearman de Competencias digitales y Desempeño contextual

			Competencias digitales	Desempeño contextual
Rho de Spearman	Competencias digitales	Correlación	1.000	0.574
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	259	259
	Desempeño contextual	Correlación	0.574	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	259	259

Nota. Elaboración propia

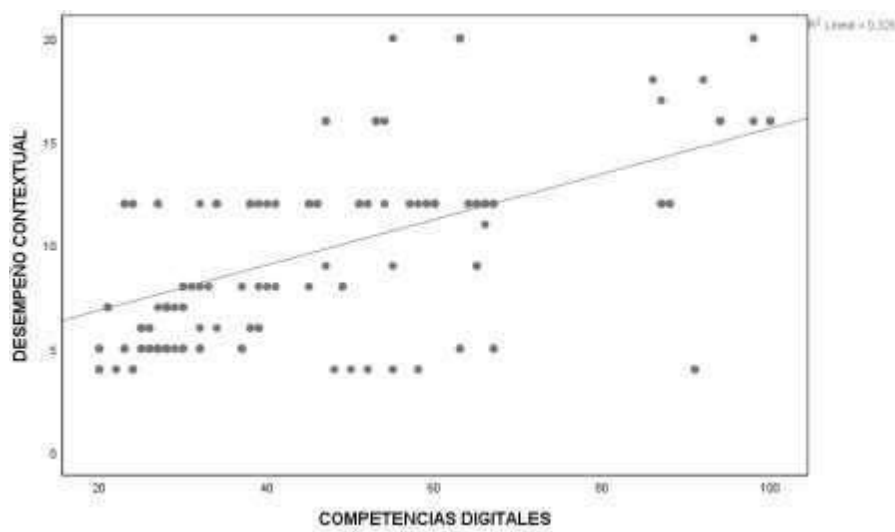
3. Decisión

Se establece que las competencias digitales se relacionan positiva y significativamente con el desempeño contextual de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2026; rechazándose la “H₀₂”, al obtenerse un

valor de p calculado de 0.000 y que no supera al estándar del 5% en la prueba Rho de Spearman. Adicionalmente, se determina que existe una relación moderada y directa entre las competencias digitales y el desempeño contextual, al obtenerse un coeficiente de correlación de 0.574 en dicha prueba.

Figura 19

Gráfico de dispersión de Competencias digitales y Desempeño contextual



Se corrobora que existe relación moderada y directa entre las competencias digitales y el desempeño contextual de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, ante un acercamiento considerable de los puntos hacia la línea de tendencia (ver Figura 19).

4.2.4 Contrastación de la tercera hipótesis específica

1. Planteamiento de hipótesis

H₀₃: Las competencias digitales no se relacionan positiva y significativamente con el desempeño adaptativo de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2026.

H_{a3}: Las competencias digitales se relacionan positiva y significativamente con el desempeño adaptativo de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2026.

2. Criterio de decisión

- Si p calculado supera a 0.05, se acepta la “**H₀₃**”.
- Si p calculado no supera a 0.05, se rechaza la “**H₀₃**”.

Tabla 22

Prueba Rho de Spearman de Competencias digitales y Desempeño adaptativo

			Competencias digitales	Desempeño adaptativo
Rho de Spearman	Competencias digitales	Correlación	1.000	0.668
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	259	259
	Desempeño adaptativo	Correlación	0.668	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	259	259

Nota. Elaboración propia

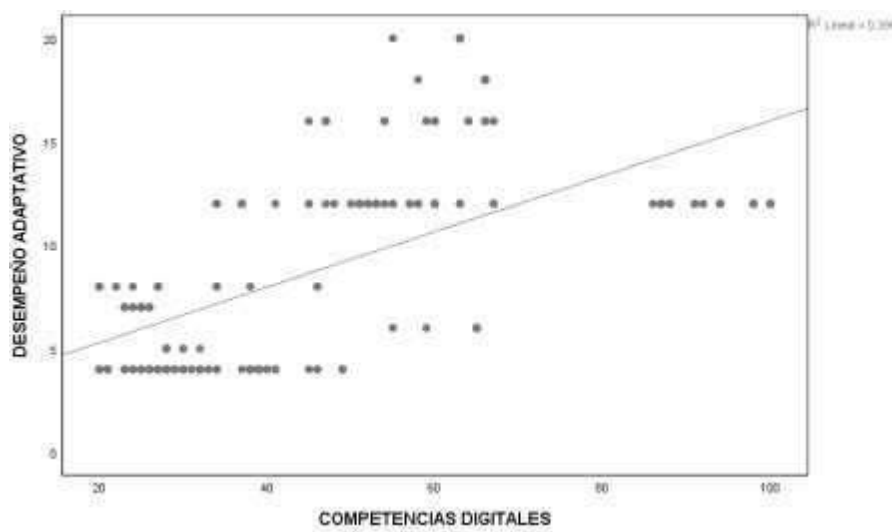
3. Decisión

Se establece que las competencias digitales se relacionan positiva y significativamente con el desempeño adaptativo de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2026; rechazándose la “**H₀₃**”, al obtenerse un

valor de p calculado de 0.000 y que no supera al estándar del 5% en la prueba Rho de Spearman. Adicionalmente, se determina que existe una relación moderada y directa entre las competencias digitales y el desempeño adaptativo, al obtenerse un coeficiente de correlación de 0.668 en dicha prueba.

Figura 20

Gráfico de dispersión de Competencias digitales y Desempeño adaptativo



Se corrobora que existe relación moderada y directa entre las competencias digitales y el desempeño adaptativo de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, ante un acercamiento considerable de los puntos hacia la línea de tendencia (ver Figura 20).

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Los resultados obtenidos se comparan con las bases teóricas y antecedentes citadas en esta investigación:

- En esta investigación se determina que las competencias digitales se relacionan positiva y significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2026; luego de obtenerse un valor de p calculado menor al 5% ($\text{Sig.} = 0.000$), y un coeficiente de correlación directa y moderada ($\text{Rho} = 0.736$), resultados considerados válidos y confiables. Dicho hallazgo coincide con Hong et al. (2025), quienes examinaron la relación entre las competencias digitales y el desempeño laboral, indicando que estas competencias junto al apoyo organizacional para la digitalización se asocian directamente con el desempeño laboral. Asimismo, se guarda coincidencia con Duan et al. (2024), quienes evaluaron la capacidad de las tecnologías digitales en el desempeño laboral, evidenciando que dicha capacidad incide directamente en el desempeño en el puesto, así como en el desempeño innovador. Hilario y León (2023), agregan que la transformación digital y el desempeño laboral de trabajadores administrativos en la misma UNJFSC, guardan una relación directa y significativa, por lo que la construcción de un entorno digital permite la mejora del desempeño. De esta forma, se aporta evidencia cuantitativa que permite corroborar que la relación entre el desarrollo de competencias digitales y los resultados del rendimiento laboral es estadísticamente comprobable y significativa en entornos similares de trabajo.

- Se establece que las competencias digitales se relacionan positiva y significativamente con el desempeño de tareas de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2026; luego de obtenerse un valor de p calculado menor al 5% (Sig. = 0.000), y un coeficiente de correlación directa y moderada ($Rho = 0.666$), resultados considerados válidos y confiables. Dicho hallazgo coincide con Meena y Santhanalakshmi (2024), quienes indagaron sobre la relación multifacética entre la alfabetización digital y el desempeño organizacional, indicando que entre estas variables existe una sólida interrelación con un Rho de 0.689. De esta forma, se refuerza que el desarrollo de competencias digitales como la alfabetización digital, se encuentra asociado con el desempeño laboral del personal en el contexto de la transformación digital.
- Se establece que las competencias digitales se relacionan positiva y significativamente con el desempeño contextual de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2026; luego de obtenerse un valor de p calculado menor al 5% (Sig. = 0.000), y un coeficiente de correlación directa y moderada ($Rho = 0.574$), resultados considerados válidos y confiables. Dicho hallazgo coincide con Aparco (2023), quien evaluó la relación entre gobierno digital y competencias digitales, indicando que la incorporación de dicho sistema contribuye al desarrollo y fortalecimiento de las competencias digitales de los trabajadores. De esta forma, se refuerza la necesidad de abordar mejoras alineadas al desarrollo de competencias digitales, ya que se encuentran ampliamente asociadas con el rendimiento del personal dentro del desarrollo de sus funciones.

- Por último, se establece que las competencias digitales se relacionan positiva y significativamente con el desempeño adaptativo de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2026; luego de obtenerse un valor de p calculado menor al 5% ($\text{Sig.} = 0.000$), y un coeficiente de correlación directa y moderada ($\text{Rho} = 0.668$), resultados considerados válidos y confiables. Dicho hallazgo coincide con Cuela (2022), quien evaluó la influencia de las competencias digitales sobre la gestión administrativa, indicando que el desarrollo de dichas competencias favorece la gestión administrativa con un valor en Rho de 0.819. De esta manera, se refuerza que el acoplo y fortalecimiento de las competencias digitales en el personal administrativo, permite reunir un mejor desempeño en el trabajo rutinario y consigo, en la gestión laboral.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Después de realizar la contrastación de las hipótesis, se concluye en:

1. La aplicación de la prueba Rho de Spearman permitió calcular un valor de $p = 0.000$ e inferior al 5%, reuniendo evidencia estadística para determinar que las competencias digitales se relacionan positiva y significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2026; es decir, aceptar la “**Ha**” y rechazar la “**Ho**”. Adicionalmente, la prueba en Spearman permitió también calcular un coeficiente de correlación de 0.736 que indica una relación directa y moderada entre las competencias digitales y el desempeño laboral. Ello sugiere que las limitaciones abordadas en el desarrollo de competencias como información y alfabetización digital, comunicación y colaboración digital, creación de contenido digital, seguridad digital y resolución de problemas digitales dentro de la práctica administrativa, coinciden con unas conductas laborales un tanto desalineadas con el cumplimiento eficaz de las tareas, la contribución a un ambiente de trabajo positivo y la adaptación a cambios o nuevas exigencias del entorno. En ese sentido, un reducido índice de desempeño laboral se asocia ampliamente con un reducido índice de competencias digitales en la mayoría del personal administrativo de la universidad estudiada.
2. La prueba en Spearman permitió calcular otro valor de $p = 0.000$ e inferior al 5%, reuniendo evidencia estadística para establecer que las competencias digitales se relacionan positiva y significativamente con el desempeño de tareas de los

trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2026; es decir, aceptar la “**H_{a1}**” y rechazar la “**H_{o1}**”. Adicionalmente, la prueba en Spearman permitió también calcular un coeficiente de correlación de 0.666 que indica una relación directa y moderada entre las competencias digitales y el desempeño de tareas, sugiriendo que unas reducidas competencias digitales desarrolladas en el entorno laboral, se asocian con un cumplimiento intermitente de las funciones administrativas en los plazos establecidos, una moderada calidad en la ejecución de actividades, una poca alineación a las normas y procedimientos institucionales, y un ligero compromiso con la mejora de la productividad.

3. La prueba en Spearman permitió calcular un tercer valor de $p = 0.000$ e inferior al 5%, reuniendo evidencia estadística para establecer que las competencias digitales se relacionan positiva y significativamente con el desempeño contextual de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2026; es decir, aceptar la “**H_{a2}**” y rechazar la “**H_{o2}**”. Adicionalmente, la prueba en Spearman permitió también calcular un coeficiente de correlación de 0.574 que indica una relación directa y moderada entre las competencias digitales y el desempeño contextual, sugiriendo que unas reducidas competencias digitales desarrolladas en el entorno laboral, se asocian con un escaso trabajo colaborativo en la universidad, una actitud poco positiva o motivada frente al cumplimiento de las funciones, una limitada contribución a un ambiente laboral armonioso y colaborativo, así como con una falta de identificación o compromiso necesario con los objetivos institucionales.
4. Por último, la prueba en Spearman permitió calcular un cuarto valor de $p = 0.000$ e inferior al 5%, reuniendo evidencia estadística para establecer que las competencias digitales se relacionan positiva y significativamente con el desempeño adaptativo

de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2026; es decir, aceptar la “**H_{a3}**” y rechazar la “**H_{o3}**”. Adicionalmente, la prueba en Spearman permitió también calcular un coeficiente de correlación de 0.668 que indica una relación directa y moderada entre las competencias digitales y el desempeño adaptativo, sugiriendo que un desarrollo reducido de estas competencias se asocia con una prolongada resistencia al cambio en el trabajo, una poca disposición a aprender lo necesario para afrontar nuevos retos, un afronte poco oportuno ante situaciones imprevistas, y una menguada flexibilidad ante nuevas exigencias laborales.

6.2 Recomendaciones

A continuación, se plantean las siguientes recomendaciones:

- En función a los hallazgos señalados y alineados a la relación entre las competencias digitales y el desempeño laboral, se recomienda a la Oficina de Recursos Humanos en apoyo de las autoridades responsables de capacitación del personal dentro de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de la ciudad de Huacho, la implementación de un plan de mejora institucional orientado a fortalecer las competencias digitales del personal administrativo y así favorecer en simultáneo, la mejora del desempeño laboral.
- Dicho plan debe incluir el diseño de un programa de capacitación progresiva dirigido a los trabajadores administrativos para potencializar sus competencias digitales, de tal forma que se programen talleres prácticos sobre cómo utilizar adecuadamente las plataformas de gestión documental, el sistema institucional y las herramientas de comunicación digital, además de incorporarse módulos formativos sobre creación y edición de contenidos digitales, protección de datos y resolución de problemas en el entorno tecnológico emergente.

- El plan debe estar alineado a la mejora del desempeño de tareas, mediante la creación de manuales y guías digitales sobre el uso del sistema institucional para facilitar el desarrollo de las funciones administrativas, la estandarización de procedimientos digitales para la gestión oportuna de documentos, y la implementación de espacios de acompañamiento técnico o digital a fin de solucionar dudas o dificultades sobre el manejo de herramientas tecnológicas durante la ejecución de las tareas.
- El plan debe orientarse también a la mejora del desempeño contextual, a través de la promoción del uso de plataformas de comunicación digital para intercambiar información entre áreas administrativas, la participación en espacios virtuales internos de coordinación y trabajo en equipo, y la programación de actividades formativas y colaborativas a fin de aprender y dominar en conjunto herramientas como calendarios institucionales, sistemas documentales o plataformas de coordinación de tareas por áreas.
- Finalmente, el plan debe estar alineado a la mejora del desempeño adaptativo, mediante una formación alineada al aprendizaje de diversas herramientas digitales a emplearse dentro de la gestión universitaria, un establecimiento de programas de actualización tecnológica continua cada vez que se incorporen nuevos sistemas, y un soporte técnico accesible que permita a cada trabajador recibir asistencia cada vez que afronte dificultades tecnológicas durante sus labores rutinarias.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

- Aparco, J. (2023). *Gobierno digital y competencias digitales de los servidores públicos de una municipalidad distrital de la provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2023* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Cuela, E. (2022). *Competencias digitales y gestión administrativa en una municipalidad distrital, 2021* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Hilario, C., y León, V. (2023). *Transformación digital y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión—2022* (tesis de pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.
- Sosa, K. (2025). *Clima laboral y el desempeño de los trabajadores administrativos del Hospital Tingo María, 2023* (tesis de maestría). Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú

7.2 Fuentes bibliográficas

- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., y Vasquez, M. (2022). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis*. Puno, Perú: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú.
- Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, R., y Arias, J. (2023). *Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis*. Puno, Perú: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>
- Méndez, C. (2020). *Metodología de la investigación. Diseño y desarrollo del proceso de investigación en Ciencias Empresariales*. Colombia: Alpha Editorial.

Vuorikari, R., Kluzer, S., y Punie, Y. (2022). DigComp 2.2, *The Digital Competence framework for citizens: With new examples of knowledge, skills and attitudes*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea.

Zaffar, I., y Gani, A. (2021). *Job Performance and Its Correlates: An Empirical Study of Public Sector Employees*. En B. N. Swar, C. G.K., y N. Singhal (Eds.), *Contemporary Issues and Challenges in Business Management: POST-COVID 19* (pp. 221-234). Routledge

7.3 Fuentes hemerográficas

Asagar, M. S. (2025). Digital Competence in Education: A Comparative Analysis of Frameworks and Conceptual Foundations. *Synergy: International Journal of Multidisciplinary Studies*, 2(1), 9-23. doi: 10.63960/synergyint.j.multidiscip.stud..v2i1. 34

Bhat, S. A., y Bashir, M. (2025). Measuring perceived job performance: Development and validation of a multidimensional scale. *Global Knowledge, Memory and Communication*, 1-41. doi: 10.1108/GKMC-06-2024-0330

Carvalho, L. P. de, Poletto, T., Ramos, C. C., Rodrigues, F. de A., Carvalho, V. D. H. de, y Nepomuceno, T. C. C. (2023). Predictors of Digital Competence of Public University Employees and the Impact on Innovative Work Behavior. *Administrative Sciences*, 13(5), 1-25. doi: 10.3390/admsci13050131

Duan, S. X., Deng, H., y Wibowo, S. (2024). Technology Affordances for Enhancing Job Performance in Digital Work. *Journal of Computer Information Systems*, 64(2), 232-244. doi: 10.1080/08874417.2023.2188497

Enes, Y. D. S. O., Mota, J. C., Vieira, M. B. N., Lopes, T. F., Tonini, R. A., y Coelho Junior, F. A. (2025). Portraits of individual performance at work: A review of the high literature. *Performance Improvement Quarterly*. doi: 10.56811/PIQ-24-010

- González-Prida, V., Chuquin-Berrios, J. G., Moreno-Menéndez, F. M., Sandoval-Trigos, J. C., Pariona-Amaya, D., y Gómez-Bernaola, K. O. (2024). Digital Competencies as Predictors of Academic Self-Efficacy: Correlations and Implications for Educational Development. *Societies*, 14(11), 1-25. doi: 10.3390/soc14110226
- Gunawan, W., Sudaryo, Y., Ismail, G. D., Suryaningprang, A., y Aziz, D. A. (2024). The Influence of Work Motivation, Work Environment and Job Satisfaction on Employee Performance at CV Lanupi Bandung. *Syntax Idea*, 6(5), 2174-2180. doi: 10.46799/syntax-idea.v6i5.3262
- Hadiansyah, H., Chandrarin, G., y Supriadi, B. (2024). Improving Employee Performance through Digitalization and Skilling Processes. *Innovation Business Management and Accounting Journal*, 3(3), 335-344. doi: 10.56070/ibmaj.2024.036
- Hong, V. T. T., Trung, N. V. H., y Khanh, N. H. K. (2025). Digital Competency Dimensions and their Influence on Job Performance: Evidence from Vietnamese SMEs. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 10(6), 434-442. doi: 10.38124/ijisrt/25jun268
- Iddagoda, A., Dissanayake, H., y Dassanaik, H. (2022). Reflection of employee job performance through a bibliometric analysis. *Journal of Financial Studies*, 8(Especial), 205-214. doi: 10.55654/JFS.2023.SP.26
- Khrystiuk, S. (2023). The competency-based approach in higher education: Problematicity y perspectives. *Humanitarian Studios: Pedagogics, Psychology, Philosophy*, 14(1), 111-118. doi: 10.31548/hspedagog14(1).2023.111-118
- Medina, W., Cernaqué, O., Sandoval, C., y Medinaval, R. (2023). Competencias digitales de los servidores públicos en Perú. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 10(2), 1-29. doi: 10.46377/dilemas.v2i10.3518

- Mendoza, J., y Arriola, C. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: Una aproximación conceptual. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 6057-6073. doi: 10.37811/cl_rcm.v6i5.3165
- Nazirwan, N., y Fadhlan, F. (2024). Performance of the State Civil Apparatus in the General Administration and Personnel Section at the Sawahlunto City Population Control and Family Planning Health Service. *Adabi: Journal of Public Administration and Business*, 11(1), 47-56. doi: 10.62066/jpab.v11i1.16
- Pashanasi-Amasifuen, B., Palomino-Alvarado, G. del P., y Gárate-Ríos, J. (2024). Desempeño laboral en una universidad pública de la Amazonía Peruana: Perspectivas desde el comportamiento organizacional. *UNAAACIENCIA-PERÚ*, 3(1), 1-11. doi: 10.56926/unaaaciencia.v3i1.60
- Pattnaik, S., y Pattnaik, S. (2020). Exploring employee performance dimensionality in Indian public sector units. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 70(3), 657-674. doi: 10.1108/IJPPM-08-2019-0374
- Pereira, S. I. do R. (2023). Employee Work Performance: Impact of Work Discipline, Work Motivation, and Compensation. *Journal of Digitainability, Realism y Mastery (DREAM)*, 2(12), 140-154. doi: 10.56982/dream.v2i12.172
- Petruk, G. V. (2021). Competencies Of A Contemporary Employee In The Age Of Digitalization. 724-730. doi: 10.15405/epsbs.2021.06.03.97
- Qureshi, S. F., y Tasneem, K. A. (2021). High-Performance Work System & Employee Performance in Public Sector: Testing the Mediating Effect of Job Engagement. *European Scientific Journal*, 17(12), 129-159. doi: 10.19044/esj.2021.v17n12p129
- Remigio, E. (2022). The Effect of Work Ethics of Employees on Individual Work Performance: Management. *Divine Word International Journal of Management and Humanities (DWIJMH)*, 1(1), 58-82. doi: 10.62025/dwijmh.v1i1.7

- Rendon-Guerra, G. del P., Rodríguez-Angulo, D. E., Tenelema-Jimenez, I. E., y Sacon-Martines, E. E. (2025). Dimensiones de desempeño laboral en las agrícolas bananeras de la zona de Quevedo. *Journal of Economic and Social Science Research*, 5(2), 1-15. doi: 10.55813/gaea/jessr/v5/n2/185
- Rohayati, T. (2024). Integrating Human Resources Management and Digital Competencies: A Strategic Approach in Higher Education. *AL-ISHLAH: Jurnal Pendidikan*, 16(2), 1118-1127. doi: 10.35445/alishlah.v16i2.5286
- Sleigh, J., Hubbs, S., Blasimme, A., y Vayena, E. (2024). Can digital tools foster ethical deliberation? *Humanities and Social Sciences Communications*, 11(1), 1-10. doi: 10.1057/s41599-024-02629-x
- Tejeda, A., Macz, I., Díaz, R., y Villela, C. (2022). El constructivismo en la era digital. *Revista Guatemalteca de Educación Superior*, 5(2), 210-220. doi: 10.46954/revistages.v5i2.103
- Terra, M. V. A., Barros, V. T. D. O., y Barros, R. M. D. (2022). *Performance Management of It Professionals: A Humanistic Model*. 721-729. doi: 10.15439/2022F220
- Zagaceta, D. (2021). Relación entre la competencia profesional y el desempeño laboral de servidores administrativos, Chachapoyas, Perú, 2020. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(3), 65-72. doi: 10.25127/rcsh.20214.793

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

	Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables, dimensiones e indicadores	Metodología
General	¿De qué manera las competencias digitales se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2026?	Determinar si las competencias digitales se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2026.	Las competencias digitales se relacionan positiva y significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2026.	Competencias laborales (<i>Variable 1</i>) Dimensión 1: Información y alfabetización digital - Búsqueda de información digital relevante - Evaluación de la confiabilidad de la información digital - Organización y gestión de archivos digitales - Uso ético y responsable de la información Dimensión 2: Comunicación y colaboración digital - Uso de medios digitales institucionales - Coordinación de tareas mediante plataformas digitales - Intercambio adecuado de información digital - Participación en entornos colaborativos digitales	1. Enfoque de la investigación: Cuantitativo 2. Diseño de investigación: No experimental, transversal 3. Nivel de investigación: Correlacional 4. Población: 791 trabajadores administrativos Muestra: 259 trabajadores administrativos
	¿De qué manera las competencias digitales se relacionan con el desempeño de tareas de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2026?	Establecer si las competencias digitales se relacionan con el desempeño de tareas de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2026.	Las competencias digitales se relacionan positiva y significativamente con el desempeño de tareas de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2026.	Dimensión 3: Creación de contenido digital - Elaboración de documentos digitales administrativos - Uso de herramientas digitales para presentaciones - Edición y mejora de contenidos digitales - Aplicación de formatos y normas institucionales Dimensión 4: Seguridad digital - Protección de accesos y contraseñas - Manejo responsable de información confidencial - Identificación de riesgos digitales	5. Técnica e instrumento de recolección de datos: Encuesta, cuestionario 6. Unidad de medida: Cualitativa 7. Nivel de medición: Ordinal
Específicos	¿De qué manera las competencias digitales se relacionan con el desempeño contextual de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2026?	Establecer si las competencias digitales se relacionan con el desempeño contextual de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2026.	Las competencias digitales se relacionan positiva y significativamente con el desempeño contextual de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2026.		
	¿De qué manera las competencias digitales se relacionan con el desempeño contextual de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2026?	Establecer si las competencias digitales se relacionan con el desempeño contextual de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2026.	Las competencias digitales se relacionan positiva y significativamente con el desempeño contextual de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2026.		

Faustino Sánchez Carrión,
2026?

¿De qué manera las competencias digitales se relacionan con el desempeño adaptativo de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2026?

Establecer si las competencias digitales se relacionan con el desempeño adaptativo de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2026.

Las competencias digitales se relacionan positiva y significativamente con el desempeño adaptativo de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2026.

- Cumplimiento de normas de seguridad informática

Dimensión 5: Resolución de problemas digitales

- Identificación de problemas tecnológicos básicos
- Búsqueda de soluciones digitales
- Aprendizaje de nuevas herramientas digitales
- Solicitud oportuna de soporte técnico

Desempeño laboral (*Variable 2*)

Dimensión 1: Desempeño de tareas

- Cumplimiento oportuno de funciones
- Calidad en la ejecución de tareas administrativas
- Aplicación de normas y procedimientos institucionales
- Nivel de productividad laboral

Dimensión 2: Desempeño contextual

- Colaboración con compañeros de trabajo
- Actitud positiva hacia el trabajo
- Contribución al clima laboral
- Compromiso con los objetivos institucionales

Dimensión 3: Desempeño adaptativo

- Adaptación a cambios organizacionales
- Aprendizaje de nuevas tareas o procesos
- Respuesta ante situaciones imprevistas
- Flexibilidad frente a nuevas exigencias laborales

8. Análisis de interpretación de la información:
IBM SPSS Statistics

Anexo 2: Instrumentos

ESCALA DE AUTOEVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS DIGITALES DE TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS PÚBLICOS

Estimado trabajador, el presente cuestionario es una autoevaluación sobre sus competencias digitales en la UNJFSC. Considere el siguiente puntaje al momento de responder. Gracias.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

ÍTEMS	1	2	3	4	5
Información y alfabetización digital					
1. Busco información digital relevante para realizar mis funciones administrativas.					
2. Evalúo la confiabilidad de la información digital antes de utilizarla en documentos o informes.					
3. Organizo adecuadamente archivos y documentos digitales en el sistema institucional.					
4. Utilizo la información digital respetando normas éticas y de confidencialidad establecidas por la universidad.					
Comunicación y colaboración digital					
5. Utilizo el correo electrónico institucional para comunicarme de manera clara y oportuna.					
6. Empleo plataformas digitales para coordinar tareas con mis compañeros de trabajo.					
7. Comparto información digital de forma adecuada con otros miembros de la institución.					
8. Participo activamente en entornos digitales colaborativos relacionados con mi trabajo.					
Creación de contenido digital					
9. Elaboro documentos digitales (informes, oficios, memorandos) utilizando herramientas informáticas.					
10. Utilizo programas digitales para preparar presentaciones relacionadas con mis funciones laborales.					
11. Edito y mejoro contenidos digitales antes de su difusión institucional.					
12. Aplico formatos y normas institucionales en los documentos digitales que elaboro.					
Seguridad digital					

13. Protejo mis contraseñas y accesos al sistema informático de la universidad.					
14. Evito compartir información confidencial a través de medios digitales no autorizados.					
15. Reconozco riesgos digitales (virus, correos sospechosos) en el uso de herramientas tecnológicas.					
16. Cumpló las normas de seguridad digital establecidas por la universidad.					
Resolución de problemas digitales					
17. Identifico problemas técnicos básicos en el uso de herramientas digitales.					
18. Busco soluciones digitales cuando se presentan dificultades en mis tareas administrativas.					
19. Aprendo a utilizar nuevas herramientas digitales cuando mi trabajo lo requiere.					
20. Solicito apoyo técnico de manera oportuna cuando no puedo resolver un problema digital.					

ESCALA DE AUTOEVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DE
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS PÚBLICOS

Estimado trabajador, el presente cuestionario es una autoevaluación sobre su desempeño laboral en la UNJFSC. Considere el siguiente puntaje al momento de responder. Gracias.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

ÍTEMS	1	2	3	4	5
Desempeño de tareas					
1. Cumpló oportunamente con las funciones asignadas en mi puesto de trabajo.					
2. Realizo mis tareas administrativas con eficiencia y calidad.					
3. Aplico correctamente los procedimientos y normas institucionales en mi labor diaria.					
4. Mantengo un adecuado nivel de productividad en el desarrollo de mis funciones.					
Desempeño contextual					
5. Colaboro voluntariamente con mis compañeros cuando requieren apoyo laboral.					
6. Mantengo una actitud positiva frente a las responsabilidades institucionales.					
7. Contribuyo a un clima laboral favorable en mi área de trabajo.					
8. Demuestro compromiso con los objetivos y valores de la universidad.					
Desempeño adaptativo					
9. Me adapto con facilidad a los cambios en los procesos administrativos.					
10. Aprendo nuevas tareas o procedimientos cuando la institución lo requiere.					
11. Respondo adecuadamente ante situaciones imprevistas en el trabajo.					
12. Ajusto mi forma de trabajar frente a nuevas exigencias o herramientas laborales.					

Anexo 3: Baremaciones

I. Proceso de baremación de las variables

V1: Competencias digitales

- Máximo: $20(5) = 100$
- Mínimo: $20(1) = 20$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 100 - 20 = 80$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 80/3 = 26.667$

V2: Desempeño laboral

- Máximo: $12(5) = 60$
- Mínimo: $12(1) = 12$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 60 - 12 = 48$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 48/3 = 16$

II. Proceso de baremación de las dimensiones

D1: Información y alfabetización digital

- Máximo: $4(5) = 20$
- Mínimo: $4(1) = 4$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 20 - 4 = 16$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 16/3 = 5.333$

D2: Comunicación y colaboración digital

- Máximo: $4(5) = 20$
- Mínimo: $4(1) = 4$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 20 - 4 = 16$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 16/3 = 5.333$

D3: Creación de contenido digital

- Máximo: $4(5) = 20$
- Mínimo: $4(1) = 4$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 20 - 4 = 16$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 16/3 = 5.333$

D4: Seguridad digital

- Máximo: $4(5) = 20$
- Mínimo: $4(1) = 4$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 20 - 4 = 16$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 16/3 = 5.333$

D5: Resolución de problemas digitales

- Máximo: $4(5) = 20$
- Mínimo: $4(1) = 4$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 20 - 4 = 16$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 16/3 = 5.333$

D6: Desempeño de tareas

- Máximo: $4(5) = 20$
- Mínimo: $4(1) = 4$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 20 - 4 = 16$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 16/3 = 5.333$

D7: Desempeño contextual

- Máximo: $4(5) = 20$
- Mínimo: $4(1) = 4$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 20 - 4 = 16$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 16/3 = 5.333$

D8: Desempeño adaptativo

- Máximo: $4(5) = 20$
- Mínimo: $4(1) = 4$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R = 20 - 4 = 16$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 16/3 = 5.333$

Anexo 4: Base de datos

Nº	V1	V2	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8
1	59	26	6	14	12	20	7	8	12	6
2	98	44	20	20	18	20	20	12	20	12
3	41	28	12	5	12	4	8	4	12	12
4	28	13	7	6	6	4	5	4	5	4
5	25	18	4	4	5	7	5	6	5	7
6	86	48	20	20	16	12	18	18	18	12
7	26	19	6	6	4	6	4	6	6	7
8	92	42	18	20	17	20	17	12	18	12
9	47	40	9	10	8	12	8	19	9	12
10	40	16	12	8	7	5	8	4	8	4
11	32	23	7	4	6	9	6	12	6	5
12	28	13	6	7	5	5	5	4	5	4
13	29	15	4	4	11	5	5	4	7	4
14	48	21	12	10	9	12	5	5	4	12
15	66	50	18	12	8	12	16	20	12	18
16	54	36	11	10	12	12	9	12	12	12
17	45	42	11	6	8	12	8	14	12	16
18	87	43	16	20	20	11	20	14	17	12
19	66	41	7	14	13	19	13	14	11	16
20	29	13	4	8	5	7	5	4	5	4
21	31	18	5	6	7	5	8	6	8	4
22	26	13	4	5	5	7	5	4	5	4
23	41	20	6	8	10	5	12	4	12	4
24	40	20	6	8	10	4	12	4	12	4
25	52	36	12	12	8	12	8	12	12	12
26	38	22	10	8	8	4	8	6	12	4
27	38	26	10	8	8	4	8	6	12	8
28	24	22	4	4	6	4	6	10	4	8
29	63	25	15	14	13	8	13	8	5	12
30	20	12	4	4	4	4	4	4	4	4
31	34	14	6	8	8	4	8	4	6	4
32	55	58	12	11	8	16	8	18	20	20
33	34	36	10	8	6	4	6	12	12	12
34	27	26	7	6	5	4	5	6	12	8
35	60	44	12	12	12	12	12	16	12	16
36	55	23	6	13	8	20	8	8	9	6
37	100	40	20	20	20	20	20	12	16	12
38	37	21	12	7	7	4	7	4	5	12
39	27	13	7	6	5	4	5	4	5	4
40	23	25	4	4	4	7	4	6	12	7

41	88	42	20	18	19	12	19	18	12	12
42	25	19	6	4	4	7	4	6	6	7
43	94	40	18	18	19	20	19	12	16	12
44	53	46	9	10	11	12	11	18	16	12
45	41	16	12	8	8	5	8	4	8	4
46	28	22	7	4	4	9	4	10	7	5
47	32	13	6	7	7	5	7	4	5	4
48	21	15	4	4	4	5	4	4	7	4
49	50	22	12	10	8	12	8	6	4	12
50	58	50	18	12	8	12	8	20	12	18
51	51	36	11	10	9	12	9	12	12	12
52	47	46	11	8	8	12	8	14	16	16
53	91	30	20	20	20	11	20	14	4	12
54	64	42	5	14	13	19	13	14	12	16
55	26	13	4	7	4	7	4	4	5	4
56	30	15	5	6	7	5	7	6	5	4
57	20	13	4	4	4	4	4	4	5	4
58	32	13	6	8	7	4	7	4	5	4
59	32	20	6	8	7	4	7	4	12	4
60	52	36	12	12	8	12	8	12	12	12
61	34	22	10	8	6	4	6	6	12	4
62	34	26	10	8	6	4	6	6	12	8
63	20	22	4	4	4	4	4	10	4	8
64	67	32	19	14	13	8	13	8	12	12
65	24	12	4	4	4	8	4	4	4	4
66	39	14	6	8	10	5	10	4	6	4
67	63	58	11	12	12	16	12	18	20	20
68	34	36	10	8	6	4	6	12	12	12
69	27	21	7	6	5	4	5	6	7	8
70	59	44	11	12	12	12	12	16	12	16
71	65	26	6	13	13	20	13	8	12	6
72	100	40	20	20	20	20	20	12	16	12
73	37	21	12	7	7	4	7	4	5	12
74	27	13	7	6	5	4	5	4	5	4
75	23	25	4	4	4	7	4	6	12	7
76	88	42	20	18	19	12	19	18	12	12
77	25	19	6	4	4	7	4	6	6	7
78	94	40	18	18	19	20	19	12	16	12
79	53	46	9	10	11	12	11	18	16	12
80	39	16	12	8	6	5	8	4	8	4
81	28	22	7	4	4	9	4	10	7	5
82	32	13	6	7	7	5	7	4	5	4
83	21	15	4	4	4	5	4	4	7	4
84	52	22	12	10	9	12	9	6	4	12

85	66	50	18	12	12	12	12	20	12	18
86	51	36	11	10	9	12	9	12	12	12
87	47	46	11	8	8	12	8	14	16	16
88	87	38	16	20	20	11	20	14	12	12
89	67	42	7	14	13	20	13	14	12	16
90	23	13	4	4	4	7	4	4	5	4
91	33	18	5	6	7	7	8	6	8	4
92	23	13	4	4	4	7	4	4	5	4
93	38	20	6	8	10	4	10	4	12	4
94	38	20	6	8	10	4	10	4	12	4
95	65	26	6	14	12	20	13	8	12	6
96	98	40	20	20	18	20	20	12	16	12
97	45	28	12	5	12	4	12	4	12	12
98	28	13	7	6	6	4	5	4	5	4
99	24	25	4	4	5	7	4	6	12	7
100	87	42	20	20	16	12	19	18	12	12
101	26	19	6	6	4	6	4	6	6	7
102	94	40	18	20	17	20	19	12	16	12
103	53	46	9	10	11	12	11	18	16	12
104	45	16	12	8	12	5	8	4	8	4
105	30	22	7	4	6	9	4	10	7	5
106	30	13	6	7	5	5	7	4	5	4
107	28	15	4	4	11	5	4	4	7	4
108	55	22	12	10	9	12	12	6	4	12
109	66	50	18	12	12	12	12	20	12	18
110	57	36	11	10	12	12	12	12	12	12
111	54	46	11	6	13	12	12	14	16	16
112	87	38	16	20	20	11	20	14	12	12
113	66	42	7	14	13	19	13	14	12	16
114	28	13	4	8	5	7	4	4	5	4
115	30	18	5	6	7	5	7	6	8	4
116	25	13	4	5	5	7	4	4	5	4
117	39	20	6	8	10	5	10	4	12	4
118	38	20	6	8	10	4	10	4	12	4
119	60	36	12	12	12	12	12	12	12	12
120	46	22	10	8	12	4	12	6	12	4
121	46	26	10	8	12	4	12	6	12	8
122	22	22	4	4	6	4	4	10	4	8
123	63	25	15	14	13	8	13	8	5	12
124	20	12	4	4	4	4	4	4	4	4
125	38	14	6	8	10	4	10	4	6	4
126	63	58	12	11	12	16	12	18	20	20
127	34	36	10	8	6	4	6	12	12	12
128	27	26	7	6	5	4	5	6	12	8

129	60	44	12	12	12	12	12	16	12	16
130	65	23	6	13	13	20	13	8	9	6
131	100	40	20	20	20	20	20	12	16	12
132	37	21	12	7	7	4	7	4	5	12
133	27	13	7	6	5	4	5	4	5	4
134	23	25	4	4	4	7	4	6	12	7
135	88	42	20	18	19	12	19	18	12	12
136	25	19	6	4	4	7	4	6	6	7
137	94	40	18	18	19	20	19	12	16	12
138	53	46	9	10	11	12	11	18	16	12
139	49	16	12	8	12	5	12	4	8	4
140	28	22	7	4	4	9	4	10	7	5
141	32	13	6	7	7	5	7	4	5	4
142	21	15	4	4	4	5	4	4	7	4
143	58	22	12	10	12	12	12	6	4	12
144	66	50	18	12	12	12	12	20	12	18
145	51	36	11	10	9	12	9	12	12	12
146	47	46	11	8	8	12	8	14	16	16
147	91	30	20	20	20	11	20	14	4	12
148	64	42	5	14	13	19	13	14	12	16
149	26	13	4	7	4	7	4	4	5	4
150	30	18	5	6	7	5	7	6	8	4
151	20	13	4	4	4	4	4	4	5	4
152	38	20	6	8	10	4	10	4	12	4
153	38	20	6	8	10	4	10	4	12	4
154	60	36	12	12	12	12	12	12	12	12
155	34	22	10	8	6	4	6	6	12	4
156	34	26	10	8	6	4	6	6	12	8
157	20	22	4	4	4	4	4	10	4	8
158	67	25	19	14	13	8	13	8	5	12
159	24	12	4	4	4	8	4	4	4	4
160	39	14	6	8	10	5	10	4	6	4
161	63	58	11	12	12	16	12	18	20	20
162	34	36	10	8	6	4	6	12	12	12
163	27	26	7	6	5	4	5	6	12	8
164	59	44	11	12	12	12	12	16	12	16
165	65	23	6	13	13	20	13	8	9	6
166	100	40	20	20	20	20	20	12	16	12
167	37	21	12	7	7	4	7	4	5	12
168	27	13	7	6	5	4	5	4	5	4
169	23	25	4	4	4	7	4	6	12	7
170	88	42	20	18	19	12	19	18	12	12
171	25	19	6	4	4	7	4	6	6	7
172	94	40	18	18	19	20	19	12	16	12

173	53	46	9	10	11	12	11	18	16	12
174	37	16	12	8	6	5	6	4	8	4
175	28	22	7	4	4	9	4	10	7	5
176	32	13	6	7	7	5	7	4	5	4
177	21	15	4	4	4	5	4	4	7	4
178	52	22	12	10	9	12	9	6	4	12
179	66	50	18	12	12	12	12	20	12	18
180	51	36	11	10	9	12	9	12	12	12
181	47	46	11	8	8	12	8	14	16	16
182	87	38	16	20	20	11	20	14	12	12
183	67	42	7	14	13	20	13	14	12	16
184	23	13	4	4	4	7	4	4	5	4
185	32	18	5	6	7	7	7	6	8	4
186	23	13	4	4	4	7	4	4	5	4
187	38	20	6	8	10	4	10	4	12	4
188	38	20	6	8	10	4	10	4	12	4
189	65	26	6	14	12	20	13	8	12	6
190	98	40	20	20	18	20	20	12	16	12
191	45	28	12	5	12	4	12	4	12	12
192	28	13	7	6	6	4	5	4	5	4
193	24	25	4	4	5	7	4	6	12	7
194	87	42	20	20	16	12	19	18	12	12
195	26	19	6	6	4	6	4	6	6	7
196	94	40	18	20	17	20	19	12	16	12
197	53	46	9	10	11	12	11	18	16	12
198	49	16	12	8	12	5	12	4	8	4
199	30	22	7	4	6	9	4	10	7	5
200	30	13	6	7	5	5	7	4	5	4
201	28	15	4	4	11	5	4	4	7	4
202	55	22	12	10	9	12	12	6	4	12
203	66	50	18	12	12	12	12	20	12	18
204	57	36	11	10	12	12	12	12	12	12
205	54	46	11	6	13	12	12	14	16	16
206	87	38	16	20	20	11	20	14	12	12
207	66	42	7	14	13	19	13	14	12	16
208	28	13	4	8	5	7	4	4	5	4
209	30	18	5	6	7	5	7	6	8	4
210	25	13	4	5	5	7	4	4	5	4
211	39	20	6	8	10	5	10	4	12	4
212	38	20	6	8	10	4	10	4	12	4
213	60	36	12	12	12	12	12	12	12	12
214	46	22	10	8	12	4	12	6	12	4
215	46	26	10	8	12	4	12	6	12	8
216	22	22	4	4	6	4	4	10	4	8

217	63	25	15	14	13	8	13	8	5	12
218	20	12	4	4	4	4	4	4	4	4
219	38	14	6	8	10	4	10	4	6	4
220	63	58	12	11	12	16	12	18	20	20
221	34	36	10	8	6	4	6	12	12	12
222	27	26	7	6	5	4	5	6	12	8
223	60	44	12	12	12	12	12	16	12	16
224	65	23	6	13	13	20	13	8	9	6
225	100	40	20	20	20	20	20	12	16	12
226	37	21	12	7	7	4	7	4	5	12
227	27	13	7	6	5	4	5	4	5	4
228	23	25	4	4	4	7	4	6	12	7
229	88	42	20	18	19	12	19	18	12	12
230	25	19	6	4	4	7	4	6	6	7
231	94	40	18	18	19	20	19	12	16	12
232	53	46	9	10	11	12	11	18	16	12
233	49	16	12	8	12	5	12	4	8	4
234	28	22	7	4	4	9	4	10	7	5
235	32	13	6	7	7	5	7	4	5	4
236	21	15	4	4	4	5	4	4	7	4
237	58	22	12	10	12	12	12	6	4	12
238	66	50	18	12	12	12	12	20	12	18
239	51	36	11	10	9	12	9	12	12	12
240	47	46	11	8	8	12	8	14	16	16
241	91	30	20	20	20	11	20	14	4	12
242	64	42	5	14	13	19	13	14	12	16
243	26	13	4	7	4	7	4	4	5	4
244	30	18	5	6	7	5	7	6	8	4
245	20	13	4	4	4	4	4	4	5	4
246	38	20	6	8	10	4	10	4	12	4
247	38	20	6	8	10	4	10	4	12	4
248	60	36	12	12	12	12	12	12	12	12
249	34	22	10	8	6	4	6	6	12	4
250	34	26	10	8	6	4	6	6	12	8
251	20	22	4	4	4	4	4	10	4	8
252	67	25	19	14	13	8	13	8	5	12
253	24	12	4	4	4	8	4	4	4	4
254	39	14	6	8	10	5	10	4	6	4
255	63	58	11	12	12	16	12	18	20	20
256	34	36	10	8	6	4	6	12	12	12
257	27	26	7	6	5	4	5	6	12	8
258	59	44	11	12	12	12	12	16	12	16
259	65	23	6	13	13	20	13	8	9	6