



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Plan de competencias digitales para el desempeño laboral de los  
trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia  
Chiclayo**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**  
Guzmán Capuñay, Karin Lisset (ORCID: 0000-0001-6714-738X)

**ASESOR:**  
Dr. Ramos de la Cruz, Manuel (ORCID: 0000-0001-9568-2443)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Gestión de Políticas Públicas

CHICLAYO – PERÚ  
2021

## **Dedicatoria**

A mi Dios, quien es mi guía y me brinda la sabiduría y fortaleza necesaria para superar los obstáculos que se han presentado durante el transcurrir de la vida. A mi esposo Miguel Ángel y mis amados hijos Antonela Lisset y Miguel Micael, los cuales son mi mejor inspiración y motivación para salir adelante y ser su mejor ejemplo en todos los aspectos de su vida.

A mis queridos padres Alfredo e Ysabel que con su amor y apoyo incondicional han logrado formar una persona de bien y preparada para afrontar las diversas adversidades que se han presentado.

Karin Lisset

## **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo, por brindarnos profesionales altamente capacitados que nos han transmitido amplios conocimientos durante el desarrollo de la maestría.

A mi asesor el Dr. Manuel Ramos quien con su conocimiento y experiencia ha sido un buen guía durante el desarrollo de la maestría.

A la Dra. Katherin Díaz Menacho, jefa de la Unidad de Recursos Humanos de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo que me otorgó las autorizaciones requeridas para el desarrollo de esta Investigación.

La autora

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	v
Resumen.....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. MÉTODOLÓGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	12
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos: .....	14
3.5. Procedimiento .....	15
3.6. Método de análisis de datos .....	16
3.7. Aspectos éticos .....	16
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN .....	22
VI. CONCLUSIONES .....	27
VII. RECOMENDACIONES.....	28
VIII. PROPUESTA.....	29
REFERENCIAS .....	31
ANEXOS .....	39

## Índice de tablas

Tabla 1. Dimensiones e items de desempeño laboral .....	14
Tabla 2. Ficha técnica de aplicación de encuesta .....	15
Tabla 3. Nivel de factores actitudinales .....	17
Tabla 4. Nivel de factores operativos .....	18
Tabla 5. Nivel de desempeño laboral .....	19

## Índice de figuras

Figura 1. Nivel de distribución de factores actitudinales.....	17
Figura 2. Nivel de distribución de factores operativos .....	18
Figura 3. Nivel de distribución de desempeño laboral.....	19

## Resumen

El objetivo fundamental del estudio ha sido proponer un plan de competencias digitales para la mejora del desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo, para ello, se realizó una investigación básica con enfoque cuantitativo, diseño de investigación no experimental, descriptivo, proyectivo y transversal. La muestra estuvo integrada por 82 trabajadores administrativos. La técnica utilizada fue la encuesta, en la cual se utilizó un cuestionario conformador por 40 ítems en donde se evaluó el desempeño laboral, el cual, para ser aplicado, tuvo que ser validado por expertos. En la prueba piloto se obtuvo un resultado de confiabilidad de 0.941. Los resultados del instrumento aplicado fueron 52.44% lo que indica un nivel medio de desempeño laboral. La propuesta del plan de competencias digitales, constará de capacitaciones a través de talleres de aprendizaje de transmisión, aprendizaje emergente, aprendizaje por adquisición, aprendizaje por acumulación y crítico-reflexivo, a través de cuales se desea lograr el manejo de recursos y herramientas tecnológicas y la aplicación de los mismos en los procesos de desempeño laboral; así como la aplicación de conocimientos autodidácticos utilizando las tecnologías de información y comunicación para la mejora sus aprendizajes de autoformación continua.

**Palabras clave:** Competencias digitales, desempeño laboral, personal administrativo.

## **Abstract**

The fundamental objective of the study has been to propose a plan of digital competences for the improvement of the work performance of the administrative workers of the Sociedad de Beneficencia Chiclayo, for this, a basic research was carried out with a quantitative approach, a non-experimental, descriptive research design, projective and transversal. The sample consisted of 82 administrative workers. The technique used was the survey, in which a 40-item questionnaire was used where job performance was evaluated, which, to be applied, had to be validated by experts. In the pilot test, a reliability result of 0.941 was obtained. The results of the applied instrument were 52.44%, which indicates an average level of job performance. The proposal of the digital competences plan will consist of trainings through transmission learning workshops, emergent learning, learning by acquisition, learning by accumulation and critical-reflective, through which it is desired to achieve the management of resources and technological tools and their application in work performance processes; as well as the application of self-study knowledge using information and communication technologies to improve their continuous self-training learning.

Keywords: Digital skills, job performance, administrative staff.

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día el desempeño laboral en el contexto de pandemia en trabajadores administrativos está marcado por la virtualidad basadas en sistemas computacionales e informáticos que busca aparentar la realidad en todos los sentidos de interacción trabajador y usuario (Martínez et ál., 2014), con el propósito de lograr los objetivos de las instituciones del estado, las mismas que se deben evaluar con la intención de mejorar la calidad de atención al usuario.

A nivel internacional, en Ecuador se encontró que pocas son las instituciones que tienden a implementar sistemas nuevos que mejoren al talento humano y el desarrollo de su desempeño laboral. Esto implica que el trabajador debe sentirse cómodo y sin presiones en su puesto de trabajo para que tenga confianza en sí mismo y en los demás para la ejecución de su trabajo que tenga indicadores de efectividad, eficiencia y eficacia que conlleve a la seguridad y bienestar del trabajador y los suyos. Por ello la implementación respecto a las competencias del trabajador para un despliegue de un desempeño es base fundamental para que se alcance el éxito y los objetivos determinados de una empresa o institución (Bohórquez et ál, 2020). En México, las empresas requieren mantener buenos desempeños y que sus trabajadores mantengan buenas relaciones entre ellos y con sus jefes para alcanzar los objetivos y metas propuestas para alcanzar la productividad deseada, porque en su investigación observó que no se brinda un buen desempeño en los puestos de trabajo. Asimismo, es importante que los jefes asuman sus roles de líderes. Por ello es importante determinar otear en los trabajadores su autoestima, logros, aspiraciones motivaciones, entre otros (Weihrich et ál, 2017)

Es por ello, que en el desempeño laboral los colaboradores deben adoptar determinados comportamientos y actitudes en los puestos de trabajo y empresa porque según el autor todavía no se está alcanzando un trabajo efectivo y de calidad en la actuación en los puestos de trabajo (Rubio, 2016). Siendo la empresa, quien debe velar en las necesidades del puesto para que se obtenga los mejores resultados para una buena productividad, mejor servicio y desempeño de calidad.

Por otro parte, las dificultades del desempeño laboral se encuentran en las condiciones en las que el trabajador obtiene como parte del tratamiento de su

potencial dentro de la empresa que se perciben en las ventajas y desventajas de productividad y las condiciones de crecimiento y participación activa (Castillo, 2016).

A nivel nacional, podemos decir que la Sociedad de Beneficencia tienen un fin de beneficio social, sin embargo, al interior de la empresa los trabajadores administrativos muestran dificultades en su desempeño como lo expresa Vidarte (2017), quien demostró que la atención al público por parte del personal administrativo fue deficiente en un 64,4% indicando que en la empresa más se valoriza a los funcionarios antes que a los trabajadores administrativos en cuanto al desempeño laboral. Por cuanto los colaboradores deben desarrollarse por iniciativa propia en los procesos de autocorrección, atención al cliente y entrenamiento en las herramientas digitales que no siempre tienen la orientación y el fin de la empresa; por cuanto recomienda la necesidad de un planeamiento de propuestas como programas de entrenamiento, talleres u otros que se orienten a la mejora del desempeño laboral.

Ante esta problemática Guzmán (2017), plantea que las causas del bajo desempeño laboral de los trabajadores administrativos se encuentran en el clima negativo, estrés, descanso insuficiente, deficiente alimentación, falta de capacitación y las bajas remuneraciones. Por lo que sugiere el empleo de técnicas motivacionales, delegación de autoridad, mayores responsabilidades, nueva función, brindar recompensas, mejores condiciones laborales, buenas remuneraciones, mejoramiento de implementación de recursos virtuales para las oficinas, evaluación formativa y retroalimentación. Por su parte Mejillón (2017), explica que la problemática de trabajadores administrativos del desempeño laboral se encuentra en la eficiencia y eficacia en las actividades que desarrollan y lo proyectan al cliente o usuario.

A nivel regional, según Lozano-Mejía (2021), manifiesta que los trabajadores de la sociedad de beneficencia de Chiclayo desconocen los procesos y procedimientos de administración, puesto que existen funcionarios que ocupan puestos sin tener nociones del funcionamiento, deficiente capacidad para ocupar los puestos, bajo rendimiento laboral, deficiente gestión. La Sociedad de Beneficencia Chiclayo cuenta con aproximadamente 150 trabajadores, siendo

personal administrativo 82 los que se encargan de los diversos procesos de atención, trámites internos y externos, presentando innumerables dificultades para el desarrollo de dichas actividades como: desmotivación, desconocimiento de los procesos y procedimientos administrativos, bajo rendimiento laboral, falta de liderazgo, falta de compromiso laboral, poco conocimiento de herramientas digitales para el desempeño de funciones y para el manejo del sistema interno que se cuenta en dicha institución, lo que origina un desconfor por parte de los trabajadores y de los directivos en el cumplimiento de metas institucionales, es por ello, que nace la necesidad de realizar la formulación del siguiente problema: ¿Cómo un plan de competencias digitales mejorará el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo?

La justificación del plan de competencias digitales para el desempeño de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo, es la programación de capacitaciones anuales dirigida a los trabajadores administrativos para puedan recibir una preparación para desarrollar sus habilidades y tener un mejor desempeño laboral. Teóricamente se buscó seleccionar constructos que permitan dar soporte y base a las variables de estudio competencias digitales y desempeño laboral que permitan manejar mejor la información. Metodológicamente la investigación buscó seguir el proceso investigativo de observar la realidad, determinar objetivos, construir un marco teórico, seguir una metodología investigativa y elaboración de instrumentos que faciliten el recojo de información. Desde el punto de vista práctico se busca que los trabajadores administrativos tengan un buen desempeño que implique eficacia, eficiencia para un buen servicio a los usuarios.

El objetivo principal de este estudio es proponer un plan de competencias digitales para la mejora del desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo, y como objetivos específicos se planteó: Identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo; diseñar un plan de competencias digitales para la mejora del desempeño laboral de los trabajadores administrativos; y validar un plan de competencias digitales a través de juicio de expertos.

## II. MARCO TEÓRICO

En esta investigación realizada, se han encontrado diferentes estudios y trabajos realizados a nivel internacional, nacional y local, los cuales se mencionan a continuación:

En los antecedentes internacionales, Bohórquez, et al. (2020), realizó una investigación que tuvo como propósito ejecutar un análisis de las dos variables para lo cual utilizaron un enfoque mixto con el tipo de investigación descriptiva la que facilitó el recojo de información y la obtención de resultados que reflejó que el 25% de colaboradores estaban insatisfechos respecto a las necesidades biológicas, el 35% respecto a la necesidad de poder y un 35% insatisfacción en equidad organizacional. En las conclusiones plantean que el desempeño laboral requiere de la motivación como elemento que desarrolla la productividad.

Del mismo modo Zans-Castellón (2017), en el estudio realizado tuvo como objetivo reconocer la influencia el clima en el desempeño laboral. La investigación fue de tipo cuantitativo en el nivel descriptivo explicativo para lo cual se seleccionó 59 colaboradores administrativos a quienes se les aplicó un instrumento validado y fiabilizado. En el resultado se pudo determinar que el clima influye en el desempeño laboral de los trabajadores de manera favorable o desfavorables. En las conclusiones asevera que es importante desarrollar el desempeño laboral generando ambientes propicios para mejorar la productividad de los trabajadores y fortaleciendo la autonomía y toma de decisiones.

En los antecedentes nacionales, Portillo-Morveli & Carbajal (2017) en su investigación buscó determinar la relación entre las variables enfatizando en las condiciones laborales del administrativo para brindar un servicio de calidad a los clientes. La investigación fue del enfoque cuantitativo en el nivel descriptivo con diseño correlacional. En la evaluación ejecutada se encontró que los usuarios mostraban malestar frente al servicio que brindaban los administrativos de la empresa. En las conclusiones sostiene que el nivel de desempeño laboral se encuentra en el nivel regular mostrando dificultades en el trabajo en equipo, calidad de trabajo, responsabilidades laborales, falta de oportunidades para la atención de desafíos y compromiso institucional.

Igualmente, Guzmán (2019) en su investigación buscó determinar la vinculación entre las variables. La investigación fue cuantitativa en su nivel descriptivo con diseño correlacional. En los hallazgos se encontró una existencia de correlación ubicándose en el nivel bueno lo que se infiere que si existe una mejor motivación a través de incentivos laborales mejora es el desempeño de los trabajadores administrativos. En las conclusiones sostiene que existe coherencia entre el estudio desarrollado con las teorías seleccionadas sobre desempeño laboral.

Del mismo modo, Cantuarias- Zevallos & Zapata (2018) en su investigación tuvo como propósito determinar la influencia de un plan de capacitación en el desempeño laboral. La investigación fue de tipo cuantitativo en su nivel descriptivo causal. La muestra fue de 34 trabajadores a quienes se les aplicó dos cuestionarios con validez y confiabilidad (0.708). En los hallazgos se pudo determinar que el plan de capacitación influye en el desempeño laboral con un índice de vinculación positiva. Por cuanto se recomienda la aplicación de planes de capacitación.

Por otro lado, Rengifo-Maco (2018) en su investigación buscó reconocer la vinculación entre las dos variables. La investigación fue cuantitativa en su nivel descriptivo con diseño correlacional. La muestra fue de 120 colaboradores cuyo muestreo fue aleatorio a quienes se les administró dos cuestionarios validados con expertos y sometido a fiabilidad. Los resultados y las conclusiones se demostraron que existe influencia que impacta los procesos de capacitación en el desempeño docente existiendo correlación positiva directa entre las mismas.

En los antecedentes regionales, tenemos a Montes-Tocto (2021), el cual realizó un estudio en el cual buscó reconocer la vinculación entre las dos variables siendo una investigación de enfoque cuantitativo en el nivel descriptivo con diseño correlacional por lo cual tuvo en cuenta dos cuestionarios validados y fiabilizado con un índice de 0.982 para la variable 1 y 0.920 para la variable 2 que se aplicó a la muestra seleccionada. En las conclusiones se evidencia una correlación significativa con un índice de 0.769.

También Lozano-Mejía (2021) en la investigación que realizó tuvo como propósito determinar la vinculación entre las variables siendo el tipo de estudio cuantitativo en el nivel descriptivo con diseño de alcance correlacional utilizando una muestra de 57 colaboradores a los que se administró dos instrumentos

consistentes en cuestionarios que fueron fiabilizados y validados por expertos encontrándose una correlación alta y positiva. En las conclusiones se muestra una correlación alta y positiva por lo que se infiere que si la gestión administrativa es eficiente de igual modo el desempeño será eficiente.

Así mismo, la Teoría Conectivista de Siemens (2006) citado por Samaniego-Rojas (2018) describe el aprendizaje en el entorno digital, en el cual explica los efectos de la tecnología en los modos que vivimos, aprendemos y nos comunicamos. Su centro de atención es el estudio del impacto tecnológico en la manera de comunicarnos, interrelacionarnos, en los modos de interacción en los diferentes contextos laborales, económicos, de servicios, entre otros. Constituye en una integración teórica de principios desarrollados por la teoría de la complejidad, redes, caos y auto organización. Para esta teoría los aprendizajes son procesos que suceden en el interior de ambientes difusos en entornos cambiantes que no están controlados por las personas. Por cuanto el aprendizaje se sucede fuera de la persona, al interior de una organización o una base de datos. Se enfoca en desarrollar una conectividad en conjuntos de conexiones teniendo como base una información especializada. Mantiene los principios siguientes: el conocimiento y aprendizaje requieren de una variedad de opiniones, el aprendizaje se genera en redes conectados en nodos o fuentes de información, el aprendizaje reside en aplicaciones que no son humanas que pueden ser en la conexión de herramientas digitales, el conocimiento y el aprendizaje requieren de procesos continuos, tener capacidad de establecer conexiones, requiere de actualización de conocimiento permanente y el aprendizaje requiere de una toma de decisiones de alto mando hacia los subordinados.

Por otro lado, la competencia digital para Chiecher (2020), menciona que las definiciones de competencia digital no son unitivas porque el concepto es complejo y multidimensional. Una definición de competencia digital es un conjunto de conocimientos y habilidades que hacen posible de modo crítico el uso de las TIC para la comunicación, el ocio y el trabajo. En el aprendizaje se entiende como un conjunto de habilidades cognitivas y técnicas para enfrentar el conocimiento que adquiere rol protagónico en los procesos de aprendiza en toda la vida (Gisbert et al, 2016).

Así mismo, Viñals-Blanco & Cuenca (2016) indica que hablar de competencia digital es hablar de información, comunicación, creación de contenido, seguridad y resolución de problemas. La información implica capacidades de localización, identificación, recuperación, almacenamiento, organización, análisis, evaluación y relevancia. La comunicación implica competencia de relación en los entornos digitales compartir herramientas y recursos, conectarse y colaborar interactuar y tener una participación activa en las redes y comunidades virtuales. La creación de contenido implica la creación y edición, integración, reelaboración, realización de producciones, uso de multimedia, programación automática y aplicación de derechos de propiedad intelectual, licencias de uso. La seguridad implica la protección personal, de información e identidad digital; uso de seguridad. La resolución de problemas implica el reconocimiento de necesidades y uso de recursos digitales tener el conocimiento de selección de los recursos digitales adecuados y resolver problemas técnicos.

Estas competencias facilitan a los estudiantes y profesores participar activamente en los entornos virtuales. Ser un tipo colaborador, manejando las herramientas digitales, interactuando en las comunidades de aprendizaje, creando y generando nueva información, diseños y modelos. Si el participante trabaja activamente entonces podrá moverse libremente en los espacios de virtualidad en un mundo distinto que le permitirá interactuar y colaborar con los otros mediante uso de redes en internet (Bossolasco et al., 2020).

Las dimensiones de competencias digitales según Díaz (2007) citado por Perlaza-Bravo (2019), son la competencia digital, didáctica, comunicativa y búsqueda de información.

La competencia instrumental también llamada competencia técnica o digital, implica la utilización de la gestión de sistemas informáticos y métodos tecnológicos. Esto involucra el encendido y apagado, conexión, mantenimiento y la administración de sistema. Además, el participante debe poseer herramientas como procesador de textos, dominio de tutoriales, hoja de cálculo, multimedia, base de datos, escaneado, navega en internet, uso de buscadores y metabuscadores, uso de correo, comunicación asincrónica y asincrónica.

De acuerdo con Pérez-Rodríguez, Delgado-Ponce, Marín-Mateos & Romero-Rodríguez, (2019) las habilidades digitales o competencias instrumentales son definidas como la capacidad para trabajar en la búsqueda, procesamiento y creación de información haciendo uso de herramientas tecnológicas. Kuznik & Olalla-Soler, (2018) agrega que en los últimos años el uso de recursos electrónicos ha aumentado puesto que los computadores y la internet se ha masificado.

La competencia autodidáctica, implica el desarrollo de habilidades para el trabajador para auto aprender o autocapacitarse con el fin de desarrollar tareas de espacio y tiempo para realizar modificaciones. Esto supone el empleo de elementos clave para el desarrollo de formación. Resulta difícil valorar cómo influye la escuela en los modos de actuación de los docentes por cuanto no cuentan con la pericia tecnológico para identificar y dominar las aplicaciones; así mismo se posee las oportunidades para generar habilidades y destrezas para que se beneficie los aprendizajes y se resalte la comunicación y la integración curricular.

Como lo hace notar Sefton-Green, J., (2019) la definición de autodidacta es algo contradictoria, pues ser autodidacta ha sido generalmente relacionado con una combinación de admirado, presuntuoso, indulgente

La competencia comunicativa, se entiende como una forma de generar espacios en el que el individuo puede determinar cuándo se puede hablar o no, y cuándo se manipulan las normas de la gramática (competencia lingüística); así como los motivos para realizarlos con quién, de qué manera y en qué lugar, (MacDonald, 2017). Esta dimensión implica la puesta en práctica de la motivación, actitudes y valores relacionados con el lenguaje particular (idioma). Se requiere de habilidades comunicativas básicas para el desarrollo individual y organizacional. El orientador o tutor debe desarrollar habilidades de tipo verbal y no verbal, observación y escucha que hace competente comunicativo a la persona. Desde la competencia digital la competencia comunicativa es una facultad de expresión, manejo virtual, contactos y dominio de lo audiovisual en medios sincrónicos y asincrónicos. La instrumentalización medial puede ser el correo, aplicaciones de multimedia, las redes sociales, libros electrónicos, plataformas de estudio y participación, sitios web y blogs.

La competencia de búsqueda de información, hoy en día la información se ha convertido en el gran obstáculo que enfrenta la persona. Para ello se precisa el

desarrollo de habilidades discriminativas para seleccionar información de internet. Para ello se utiliza exploradores de google que permite obtener la información requerida. En ella se puede compartir con amigos información de internet para los docentes es importantísimo para búsqueda de información. Por ello, sostienen Bendermacher et ál, 2017; López-Meneses et ál, 2020 es necesario impulsar destrezas y conocimiento para localizar información rescatar de manera rápida para que se valore los atributos de información.

El desempeño laboral en medio de esta pandemia se precisa que han aumentado el índice de depresión y estrés. En esta variable se requiere del apoyo colectivo para mejorar los desempeños laborales de los trabajadores. El desempeño laboral se relaciona con capacidades o habilidades que posee cada trabajador y que le sirven para desarrollar su trabajo con eficiencia y efectividad (Chávez, 2016). Agregan Dinc, (2017); Haider et át, 2018. que el desempeño laboral es la calidad demostrada en el trabajo.

Es por ello que, la Teoría del Ajuste de Trabajo propuesta por Dawis y Lofquist (1984) citado por Vidarte (2017) se centra en la persona y el ambiente laboral; parte de que cada persona desarrolla y mantiene interacción y correspondencia con el ambiente laboral. Los procesos de correspondencia con dinámico y continuos por los actores en el centro laboral. Los tipos de correspondencia corresponden a las destrezas y habilidades que poseen los actores en función a las demandas y posición que adoptan cada puesto. Por otro lado, se encuentra el nivel de impacto del contexto laboral que impacta en los valores y necesidades de los actores conduciendo a satisfacer el desarrollo personal de los trabajadores.

Los rasgos del desempeño laboral de acuerdo a la ocupación, los aprendizajes, las aptitudes y las capacidades que tiene cada persona manifestándose en atributos como la adaptabilidad y la adecuación de situaciones. Por ello es necesario la capacidad de sentimientos e impacto positivo para que se alcance las metas. Lo que implica el desarrollo de capacidades y trabajo en conjunto con un objetivo para superar las metas requeridas para mejorarlo desarrollando habilidades para la mejora de capacidades laborales. Loan, L. (2020)

sostiene que uno de las características del desempeño laboral es la satisfacción y es la mirada o percepción que se tiene del trabajo.

La importancia del desempeño laboral se encuentra en la satisfacción del trabajo para la generación de sentimientos positivos del desempeño laboral. De aquí que el desempeño va más allá del ordenamiento de papeles, elaboración de documentos, interacción con sus compañeros, sujeto a la personalidad siendo positivo en el trabajo. Expresan Choi et ál, 2019 que el desempeño laboral está expresado por la actitud y conducta del empleado y de esta manera aporta a brindar un buen servicio.

Las variables que impactan en el desempeño laboral corresponden determinadas competencias como habilidades, actitudes, experiencias, la motivación, el conocimiento adquirido teniendo como ejes orientadores los objetivos determinados y el clima laboral implica las competencias que deben abarcar el conocimiento del ambiente que envuelve el bienestar laboral, el desempeño laboral. Ji et ál, 2019 sostiene que las habilidades cognitivas han cobrado importancia en los diferentes campos de empleo.

Para Ushua-Huamán (2021) la dimensión del desempeño laboral son las siguientes. Factores actitudinales y factores operativos. Entre los factores actitudinales tenemos los siguientes indicadores: la orientación de resultados que es la finalidad de toda tarea, acción o entidad dentro de un marco de gestión por resultados, los resultados deben ser de manera eficiente. La disciplina los trabajadores se rige por la norma conductual que lo establece cada empresa o entidad que los trabajadores deben cumplir. Marlina, L. et ál, 2021. Simorangkir et ál, 2021, manifiestan que la disciplina establecida motiva a los empleados a ser auto disciplinados. La actitud cooperativa donde se pone de relieve la las acciones en equipos para que se genere el compañerismo y la reciprocidad. La iniciativa que se entiende la predisposición de la actuación antelada para que se consiga logros mejores con resultados positivos sin ninguna necesidad que se requiera externamente. La responsabilidad que se entiende como cumplir con las obligaciones.

La dimensión de factores operativos cuenta con los siguientes indicadores: el conocimiento del trabajo que son las asignaciones y el cumplimiento acorde a la norma y formas de trabajo que se despliega acorde a la naturaleza del puesto y

política de la empresa. La calidad es el valor excelente y superior a una meta determinada. (Napitupulu et ál, 2018); (Ning et ál, 2017).

El trabajo en equipo es las diferentes habilidades que se tienen para realizar las labores en equipo, lo que lleva a relacionarse con los demás de manera positiva para alcanzar objetivos de la empresa. Castillo et ál, 2017 consideran que el trabajo en equipo o colaborativo es muy antiguo en la historia.

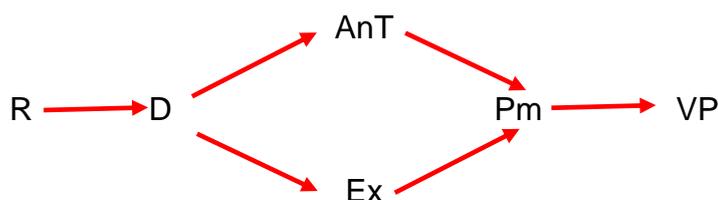
El trabajo en equipo son las diferentes actividades que ejecutan las personas desarrollando sus habilidades relacionales con las otras personas de manera positiva y efectiva para alcanzar objetivos propuestos. El liderazgo que se entiende como un conjunto de habilidades que tienen por fin influir en los demás participantes de la empresa ejerciendo control sobre ellos. Manzoor et ál, 2018, coinciden en señalar que el liderazgo es uno de los aspectos más predominantes en una empresa y tienen repercusión en su organización y desempeño de los empleados.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio fue Básico, porque se debe al tratamiento de la información cognitiva de carácter científica, en el cual busco soluciones a problemas concretos, en base a la objetividad para tomar adecuadas decisiones (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Al mismo tiempo los mismos autores señalan que el presente estudio que se desarrolló fue de tipo descriptivo por caracterizar y valorar la variable desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo, y por último el estudio es proyectivo, porque planteó una alternativa de solución al problema (Hurtado, 2014).

El presente diseño fue no experimental, transversal – Propositivo, se esquematiza de la siguiente manera:



Dónde:

R= Realidad Objetiva en la Población de estudios

D= Diagnóstico situacional de la población de estudio

AnT= Análisis teórico

Ex= Explicación teórica

Pm= Propuesta. Plan de competencias digitales

VP= Validación de la propuesta a juicio de expertos

#### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable de propuesta:** Propuesta de un plan de competencias digitales

Plan de competencias digitales son un conjunto de conocimientos y habilidades que hacen posible de modo crítico el uso de las TIC para la comunicación, el ocio y el trabajo (Chiecher, 2020).

Las dimensiones del plan de competencias digitales son cuatro: la primera es la competencia instrumental la cual contiene los siguientes indicadores: gestión de métodos y sistemas de información, mantenimiento básico de recursos y administración de sistema operativo. La segunda es la competencia autodidáctica, la cual contiene los siguientes indicadores: integración de los recursos de tecnologías y la tutoría de recursos y contenidos de aprendizaje. La tercera es la competencia comunicativa con sus indicadores manejo de herramientas TIC y los recursos que integran a las personas. Por último, la cuarta es la competencia de búsqueda de información con sus indicadores utilización de buscadores de internet, selección de información relevante y manejo de plataformas.

**Variable diagnosticada:** Desempeño laboral.

El desempeño laboral es la eficiencia y efectividad del trabajador para brindar un servicio con eficiencia y eficacia en el puesto de la organización o empresa (Chiavenato, 2002).

Las dimensiones de desempeño laboral son dos: la primera es factores actitudinales con sus indicadores: orientación de resultados, disciplina, actitud cooperativa, iniciativa y responsabilidad, y la segunda es factores operativos con sus indicadores: conocimiento del trabajo, calidad, trabajo en equipo y liderazgo.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

**Población:** Es la totalidad que comparten una o varias características, sobre el cual se quiere realizar un estudio. Para la investigación, la población estuvo conformada por 82 trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo.

Con respecto al concepto de población (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018), señalan que la población está conformada por todos los elementos que participan en la delimitación de la Investigación.

Los mismos autores señalan que hay criterios de inclusión y exclusión en el presente estudio y son los siguientes:

**Criterios de inclusión:** Fueron todos los trabajadores administrativos que se desempeñan en la actualidad de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo y que brindaron el consentimiento informado para participar en la investigación.

**Criterios de exclusión:** Fueron los trabajadores que se encuentran con licencia de permiso y los que no quisieron participar de la investigación.

Por ser pequeña la población de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo se trabajarán con la totalidad de la población, por lo tanto, no existió muestra ni muestreo en la presente investigación.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

En el tratamiento de la información para el recojo de los datos del desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo, se utilizó la técnica de la encuesta (Abero et al., 2015), con esta técnica se procedió a evaluar la variable diagnosticada con un instrumento de investigación tipo cuestionario. (Cabezas et al., 2018).

Para la validación del Instrumento de recolección de datos se tuvo en cuenta el visto bueno de jueces de expertos quienes darán su conformidad en el contenido y constructo del instrumento para dar pase a su aplicación.

Para la confiabilidad del instrumento de recolección de datos, se realizó una prueba piloto, es decir se aplicó la encuesta de desempeño laboral a 15 trabajadores administrativos que pertenecen a la población del presente estudio, y se utilizó el coeficiente del Alfa de Cronbach que arrojó un valor de 0,941, indicando con esto que el instrumento es confiable (Ver anexo 03)

La encuesta de desempeño laboral consta de 40 ítems, 02 dimensiones y 09 indicadores:

**Tabla 1:**

*Dimensiones e ítems de desempeño laboral.*

<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>
Factores actitudinales	01 – 23
Factores operativos	24 – 40

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 2:**

*Ficha técnica de aplicación de encuesta.*

<b>Objetivo</b>	<b>Medir el desempeño laboral de los trabajadores administrativos.</b>
<b>Grupo objetivo</b>	Trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo.
<b>Técnica</b>	Encuesta
<b>Cubrimiento</b>	Oficinas administrativas de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo
<b>Muestra</b>	Se aplicaron encuestas a los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo.
<b>Margen de error</b>	0.941
<b>Fecha de campo</b>	Del 01 al 06 de diciembre 2021

Fuente: Elaboración propia

### **3.5. Procedimiento**

Para recolectar los datos para este estudio se procedió a solicitar a la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo una aprobación del proyecto, posteriormente se presentó una carta dirigida a la Sociedad de Beneficencia Chiclayo con la presentación del proyecto de Investigación, solicitándose un pedido de autorización; una vez obtenido los permisos, se procedió a realizar la aplicación de la prueba piloto, la cual contribuyó para ver el grado de confiabilidad. El valor que se obtuvo del instrumento fue de 0.941 considerándose aceptable.

Posteriormente se procedió a aplicar las encuestas a la muestra población en estudio teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión, y en coordinación con los trabajadores administrativos, previa explicación del motivo de la encuesta y su consentimiento para la aplicación de la misma se procedió a la aplicación del Instrumento mediante el envío del cuestionario vía WhatsApp por el contexto de Pandemia que se está viviendo. La población objetivo resolvió el

cuestionario y lo remitió por el mismo medio, donde posteriormente se procedió al procesamiento de la misma.

### **3.6. Método de análisis de datos**

En el presente trabajo de investigación se realizó el análisis de los datos obtenidos a través de estadística descriptiva para el diagnóstico de las variables de estudio, los mismos que se presentaron con sus tablas y gráficos de frecuencias estadísticas para su mejor análisis e interpretación.

La información recolectada a la muestra seleccionada fue ingresada a una base de datos usando el software Microsoft Excel 2019, posteriormente se realizó el proceso de análisis mediante el programa estadístico SPSS 28 (de las siglas en inglés: Statistical Package of the Social Sciences).

### **3.7. Aspectos éticos**

En los aspectos éticos se tomaron como principios la autonomía, que implica la consulta a los profesores a la participación voluntaria en el estudio, en la que se respetará su decisión que tome en el transcurso de la investigación; también se ha tomado en cuenta el principio de beneficencia, en la que en ningún momento se pone en riesgo la participación de los profesores, por el contrario se les indicará que la investigación los beneficiará a mediano y a largo plazo; tenemos también al principio de no maleficencia, que es consecuencia del principio anterior en el no poner en riesgo la integridad del participante manteniendo su anonimato en la presentación de la investigación y por último se pondrá en práctica el principio de justicia en la que se tratarán de manera igualitaria y sin discriminación a los participantes de la investigación (Candia, 2020).

## IV.RESULTADOS

Los resultados se establecieron en relación a los objetivos de Investigación:

**OBJETIVO 1:** Identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo

**Tabla 3**

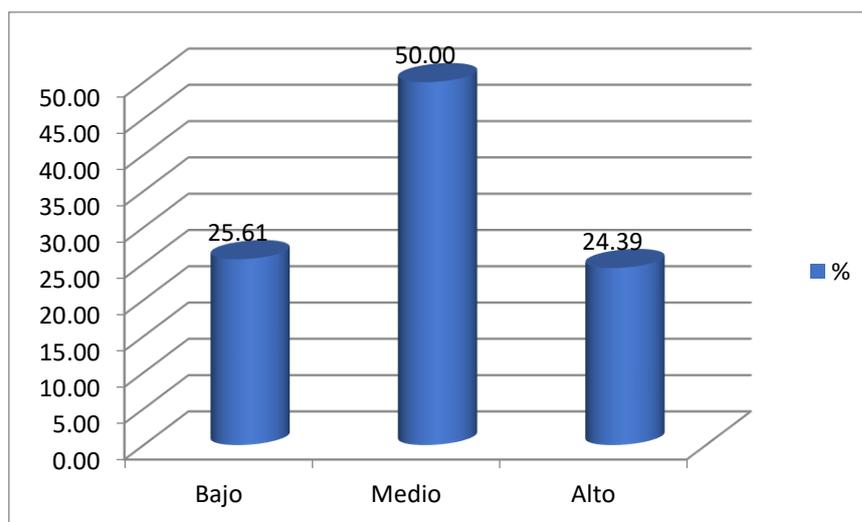
*Nivel de Factores actitudinales*

Total	F	%
Bajo	21	25.61
Medio	41	50.00
Alto	20	24.39
Total	82	100.00

Nota: Elaboración según cuestionario de desempeño laboral aplicado a los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo.

**Figura 1**

*Nivel de distribución de Factores actitudinales*



Se observa de acuerdo a los resultados aplicados a la muestra de estudio realizado en la Sociedad de Beneficencia Chiclayo, de los 41 administrativos, el 50% manifiestan un nivel medio de los factores actitudinales, luego 21 administrativos (25.61%) se encuentran en un nivel bajo de sus factores actitudinales, y una pequeña población de 20 administrativos siendo el 24.39% manejan en un alto nivel de sus factores actitudinales.

**Tabla 4**

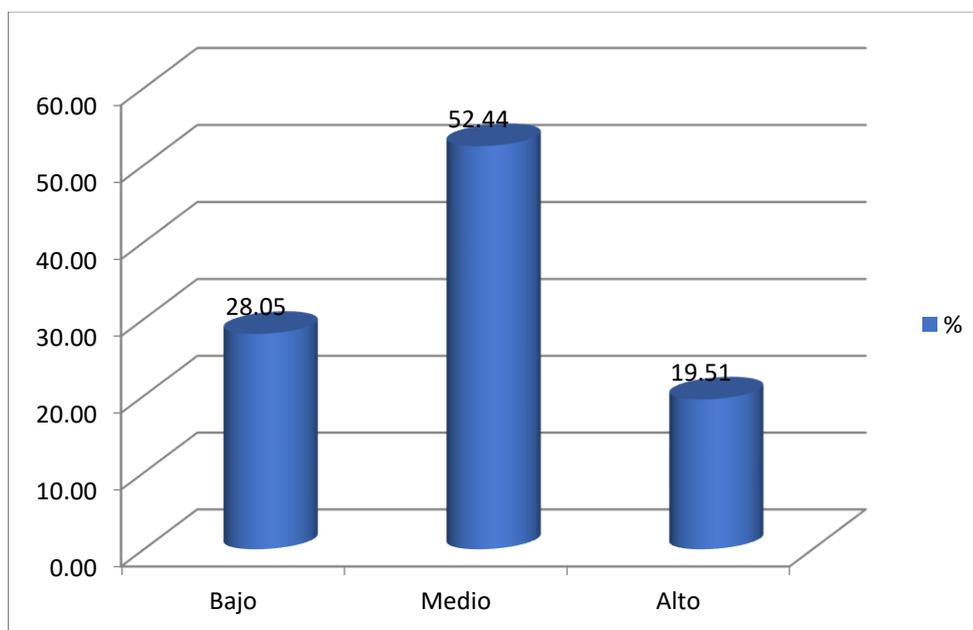
*Nivel de Factores operativos*

Total	F	%
Bajo	23	28.05
Medio	43	52.44
Alto	16	19.51
Total	82	100.00

Nota: Elaboración según cuestionario de desempeño laboral aplicado a los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo.

**Figura 2**

*Nivel de distribución de Factores Operativos*



Se observa de acuerdo a los resultados aplicados a la muestra de estudio realizado en la Sociedad de Beneficencia Chiclayo, del total solo

43 administrativos siendo el 52.44% manifiestan un nivel medio de los factores operativos, luego 23 administrativos (28.05%) se encuentran en un nivel bajo de sus factores operativos, y una pequeña población de 16 administrativos siendo el 19.51% manejan en un alto nivel de sus factores operativos.

**Tabla 5**

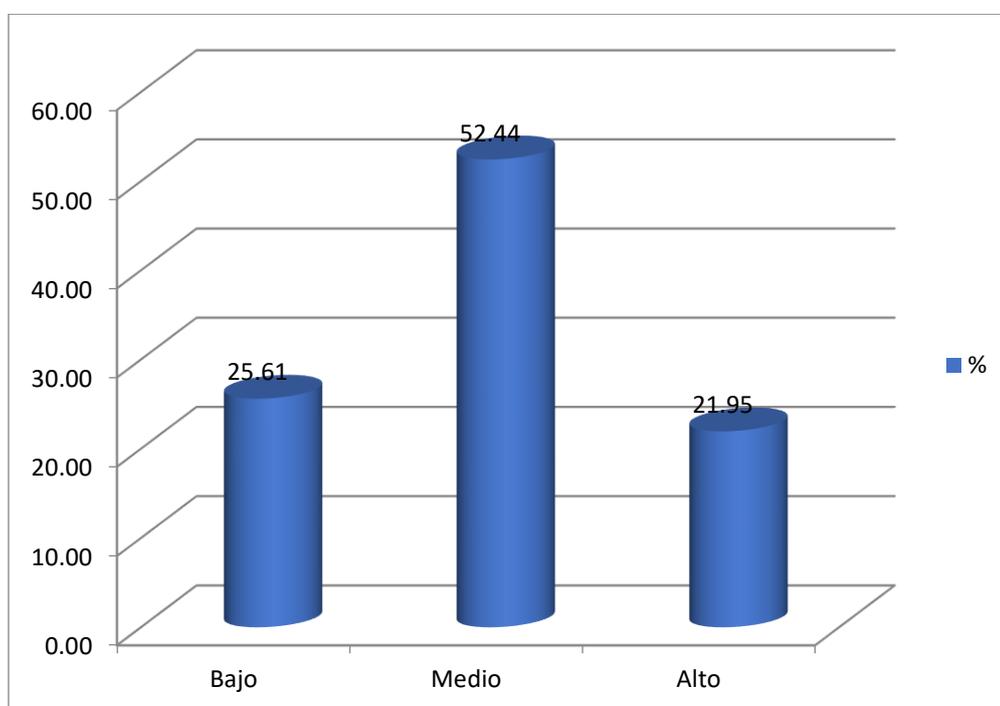
*Nivel de Desempeño laboral*

Total	f	%
Bajo	21	25.61
Medio	43	52.44
Alto	18	21.95
Total	82	100.00

Nota: Elaboración según cuestionario de desempeño laboral aplicado a los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo.

**Figura 3**

*Nivel de distribución de Desempeño laboral.*



Se observa de acuerdo a los resultados aplicados a la muestra de estudio realizado en la Sociedad de Beneficencia Chiclayo, del total solo 43 administrativos siendo el 52.44% manifiestan un nivel medio en su desempeño laboral, luego 21 administrativos (25.61%) se encuentran en un nivel bajo de su desempeño laboral, y una pequeña población de 18 administrativos siendo el 21.95% manejan en un alto nivel de su desempeño laboral.

**OBJETIVO 2:** Diseñar un plan de competencias digitales.

La propuesta Plan de competencias digitales está dada por un conjunto de actividades con la finalidad de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo. Para el desarrollo se ha tenido en cuenta las dimensiones competencia instrumental que implica la gestión de métodos y sistemas de información, mantenimiento básico de recursos y administración de sistema operativo; luego la competencia autodidáctica que implica la Integración de los recursos de tecnologías, la tutoría de recursos y contenidos de aprendizaje; luego la competencia comunicativa, que implica el manejo de herramientas tic, los recursos que integran a las personas; y por último la competencia de búsqueda de información que implica la utilización de buscadores de internet, la selección de información relevante y el manejo de plataformas.

La propuesta está conceptualizada por un conjunto de conocimientos y habilidades que hacen posible de modo crítico el uso de las TIC para la comunicación, el ocio y el trabajo Chiecher (2020).

Operacionalmente está dada por un conjunto de herramientas instrumentales, capacidades y habilidades que implica un desarrollo de capacidades instrumentales, autodidácticas, comunicativas, y búsqueda de información.

Esta propuesta lleva consigo el manejo de las TICs por parte de los administrativos de manera versátil en el uso básico de los ofimáticos como el Word y el Excel para realizar sus procesos virtuales, el uso de herramientas TIC, para el uso de fuentes de información, recursos y herramientas TIC, en el dominio de buscadores y almacenes y el dominio de plataformas y aplicaciones para la

atención del usuario. Situación que facilitará a los trabajadores brindar un buen servicio a los usuarios (Gisbert, González & Esteve, 2016).

**Objetivo 3:** Validar el plan de competencias digitales.

La validación estuvo a cargo de tres expertos quienes validaron en primer lugar el instrumento de desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo quienes dieron su conformidad unánime tanto en el diseño como en la aplicabilidad del mismo, el mismo que sirvió para diagnosticar la problemática generada en la Sociedad de Beneficencia Chiclayo; luego los mismos validadores después de un análisis de la propuesta que es Plan de competencias digitales para el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la institución en mención también dieron su aprobación de manera unánime tanto en el diseño como en su aplicabilidad.

## V. DISCUSIÓN

En este capítulo se establece la discusión teniendo como base los resultados establecidos. A través del tiempo se ha realizados varios trabajos de investigación acerca del presente tema sea a nivel internacional y nacional, siendo las variables de estudios los pilares y fundamentales del uso de las TICS para lograr mejorar las competencias digitales en los docentes.

Por ello para reconocer el nivel de desempeño laboral en los resultados es necesario identificar los factores actitudinales realizado en la Sociedad de Beneficencia Chiclayo, de los 41 administrativos, el 50% manifiestan un nivel medio de los factores actitudinales, luego 21 administrativos (25.61%) se encuentran en un nivel bajo de sus factores actitudinales, y una pequeña población de 20 administrativos siendo el 24.39% manejan en un alto nivel de sus factores actitudinales, una disciplina conductual que establece una empresa o entidad con los colaboradores generando poco compañerismo y resultados casi negativos. Siendo los resultados encontrados existiendo una similitud con las consecuencias del examen de Portillo-Morveli & Carbajal (2017) en su estudio sobre inteligencia y la influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la sociedad de Beneficencia Pública del Cusco, la investigación buscó determinar la relación entre las variables enfatizando en las condiciones laborales del administrativo para brindar un servicio de calidad a los clientes. La investigación fue del enfoque cuantitativo en el nivel descriptivo con diseño correlacional. En la evaluación ejecutada se encontró que los usuarios mostraban malestar frente al servicio que brindaban los administrativos de la empresa. En las conclusiones sostiene que el nivel de desempeño laboral se encuentra en el nivel regular mostrando dificultades en el trabajo en equipo, calidad de trabajo, responsabilidades laborales, falta de oportunidades para la atención de desafíos y compromiso institucional.

Para Guzmán (2019) en su investigación sobre “Los incentivos laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de la sociedad de beneficencia pública de Catacaos” buscó determinar la vinculación entre las variables. La investigación fue cuantitativa en su nivel descriptivo con diseño correlacional. En los hallazgos se encontró una existencia de correlación ubicándose en el nivel bueno lo que se infiere que si existe una mejor motivación a través de incentivos laborales mejora

es el desempeño de los trabajadores administrativos. En las conclusiones sostiene que existe coherencia entre el estudio desarrollado con las teorías seleccionadas sobre desempeño laboral.

Así mismo Cantuarias- Zevallos & Zapata (2018) en su investigación “Impacto del plan de capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la Universidad Nacional De Trujillo – 2016” tuvo como propósito determinar la influencia de un plan de capacitación en el desempeño laboral. La investigación fue de tipo cuantitativo en su nivel descriptivo causal. La muestra fue de 34 trabajadores a quienes se les aplicó dos cuestionarios con validez y confiabilidad (0.708). En los hallazgos se pudo determinar que el plan de capacitación influye en el desempeño laboral con un índice de vinculación positiva. Por cuanto se recomienda la aplicación de planes de capacitación.

También se identificó los factores operativos y de acuerdo a los resultados aplicados a la muestra de estudio realizado en la Sociedad de Beneficencia Chiclayo, del total solo 43 administrativos siendo el 52.44% manifiestan un nivel medio de los factores operativos, luego 23 administrativos (28.05%) se encuentran en un nivel bajo de sus factores operativos, y una pequeña población de 16 administrativos siendo el 19.51% manejan en un alto nivel de sus factores operativos, desarrollando pocas habilidades relacionales con las otras personas de manera menos efectiva para alcanzar objetivos propuestos. Siendo los resultados encontrados existiendo una similitud con las consecuencias del examen de Domínguez (2020) en su estudio sobre “Estabilidad laboral y su influencia en el desempeño del trabajador en Latinoamérica: una revisión de la literatura científica de los últimos 10 años” buscó determinar los efectos de la estabilidad laboral en el desempeño de los trabajadores desde una visión de revisión de la literatura. La metodología fue básica bajo un diseño de revisión documental de repositorios Dialnet, Alicis, Scielo y redalyc. Para ello se tuvo en cuenta tres enfoques. Para ello se tuvo como base el saber sobre estabilidad laboral y los factores que impactan en el desempeño laboral. Para ello la empresa debe mejorar el compromiso y desenvolvimiento de los trabajadores.

También para Zans-Castellón (2017) en el estudio “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016”, tuvo como objetivo reconocer la influencia el clima en el desempeño laboral. La investigación fue de tipo cuantitativo en el nivel descriptivo explicativo para lo cual se seleccionó 59 colaboradores administrativos a quienes se les aplicó un instrumento validado y fiabilizado. En el resultado se pudo determinar que el clima influye en el desempeño laboral de los trabajadores de manera favorable o desfavorable. En las conclusiones asevera que es importante desarrollar el desempeño laboral generando ambientes propicios para mejorar la productividad de los trabajadores y fortaleciendo la autonomía y toma de decisiones.

Como para Rengifo-Maco (2018) en su investigación “Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017” buscó reconocer la vinculación entre las dos variables. La investigación fue cuantitativa en su nivel descriptivo con diseño correlacional. La muestra fue de 120 colaboradores cuyo muestreo fue aleatorio a quienes se les administró dos cuestionarios validados con expertos y sometido a fiabilidad. Los resultados y las conclusiones se demostraron que existe influencia que impacta los procesos de capacitación en el desempeño docente existiendo correlación positiva directa entre las mismas.

Y así podemos diagnosticar el nivel de desempeño laboral de acuerdo a los resultados aplicados a la muestra de estudio realizado en la Sociedad de Beneficencia Chiclayo, del total solo 43 administrativos siendo el 52.44% manifiestan un nivel medio en su desempeño laboral, luego 21 administrativos (25.61%) se encuentran en un nivel bajo de su desempeño laboral, y una pequeña población de 18 administrativos siendo el 21.95% manejan en un alto nivel de su desempeño laboral, siendo insatisfactorio del trabajo para la generación del desempeño laboral poco ordenamiento de papeles, elaboración de documentos, y disminución de interacción con sus compañeros. Siendo los resultados encontrados existiendo una similitud con las consecuencias del examen de Bohórquez, et al. (2020) en la investigación “La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización” tuvo como propósito ejecutar un análisis

de las dos variables para lo cual utilizaron un enfoque mixto con el tipo de investigación descriptiva la que facilitó el recojo de información y la obtención de resultados que reflejó que el 25% de colaboradores estaban insatisfechos respecto a las necesidades biológicas, el 35% respecto a la necesidad de poder y un 35% insatisfacción en equidad organizacional. En las conclusiones plantean que el desempeño laboral requiere de la motivación como elemento que desarrolla la productividad.

Tenemos a Montes-Tocto (2021) en su investigación “Competencias digitales y desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia de comercio exterior y turismo de Lambayeque” buscó reconocer la vinculación entre las dos variables siendo una investigación de enfoque cuantitativo en el nivel descriptivo con diseño correlacional por lo cual tuvo en cuenta dos cuestionarios validados y fiabilizado con un índice de 0.982 para la variable 1 y 0.920 para la variable 2 que se aplicó a la muestra seleccionada. En las conclusiones se evidencia una correlación significativa con un índice de 0.769.

Además Lozano-Mejía (2021) en la investigación sobre “Gestión administrativa y desempeño laboral en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo año 2021” que tuvo como propósito determinar la vinculación entre las variables siendo el tipo de estudio cuantitativo en el nivel descriptivo con diseño de alcance correlacional utilizando una muestra de 57 colaboradores a los que se administró dos instrumentos consistentes en cuestionarios que fueron fiabilizados y validados por expertos encontrándose una correlación alta y positiva. En las conclusiones se muestra una correlación alta y positiva por lo que se infiere que si la gestión administrativa es eficiente de igual modo el desempeño será eficiente.

Por otro lado, Weihrich, et al., (2017) indica que las empresas requieren mantener buenos desempeños y que sus trabajadores mantengan buenas relaciones entre ellos y con sus jefes para alcanzar los objetivos y metas propuestas para alcanzar la productividad deseada, porque en su investigación observó que no se brinda un buen desempeño en los puestos de trabajo. Asimismo, es importante que los jefes asuman sus roles de líderes. Por ello es importante determinar otear en los trabajadores su autoestima, logros, aspiraciones motivaciones, entre otros.

Y finalmente Rubio (2016) el desempeño laboral de los colaboradores implica adoptar determinados comportamiento y actitudes en los puestos de trabajo y empresa porque según el autor todavía no se está alcanzando un trabajo efectivo y de calidad en la actuación en los puestos de trabajo. Por ello la empresa debe velar en las necesidades del puesto para que se obtenga los mejores resultados para una buena productividad, mejor servicio y desempeño de calidad. Por su parte Castillo (2016) sostiene que las dificultades del desempeño laboral se encuentran en las condiciones en las que el trabajador obtiene como parte del tratamiento de su potencial dentro de la empresa que se perciben en las ventajas y desventajas de productividad y las condiciones de crecimiento y participación activa.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 1.** Se identificó el nivel de desempeño laboral en trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo, siendo el 50% que manifestaron un nivel medio de los factores actitudinales, siendo una disciplina conductual que establece una empresa o entidad con los colaboradores generando poco compañerismo y resultados casi negativos.
- 2.** Así mismo se identificaron los factores operativos y de acuerdo a los resultados aplicados a la muestra de estudio realizado en la Sociedad de Beneficencia Chiclayo, del total sólo el 52.44% manifiestan un nivel medio de los factores operativos desarrollando pocas habilidades relacionales con las otras personas de manera menos efectiva para alcanzar objetivos propuestos.
- 3.** Se identificó el nivel de desempeño laboral de acuerdo a los resultados aplicados a la muestra de estudio realizado en la Sociedad de Beneficencia Chiclayo, del total sólo el 52.44% manifiestan un nivel medio en su desempeño laboral, siendo insatisfactorio del trabajo para la generación del desempeño laboral poco ordenamiento de papeles, elaboración de documentos, y disminución de interacción con sus compañeros.
- 4.** De acuerdo a los resultados del diagnóstico se diseñó la propuesta “Desarrollando competencias digitales para un mejor desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo” basada en la teoría Conexionista de Siemens.
- 5.** La propuesta “Desarrollando competencias digitales para un mejor desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo” fue validada a criterio de Juicio de Expertos quienes dieron su conformidad tanto en el diseño como en la aplicabilidad de la misma.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda que el presidente de la institución motive a sus trabajadores a participar más activamente en la solución de los problemas organizacionales y debe de plantearse metas y cumplirlas
2. Es necesario que los directivos capaciten al personal en uso de las TIC, y además implementar más tecnología en las oficinas, todo ello contribuirá con la eficacia y eficiencia del trabajo.
3. Para mejorar el nivel de desempeño laboral, que es regular, de los trabajadores es necesario que los directivos premien a los trabajadores que propongan ideas innovadoras y creativas para mejorar el trabajo
4. Es necesario que fomenten el trabajo en equipo que esta venido a menos, deben empoderar a los trabajadores para que tomen sus propios riesgos y decisiones en el trabajo y finalmente se sugiere que premien.

## **VII. PROPUESTA**

### **Desarrollando competencias digitales para un mejor desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo**

#### **1. INFORMACIÓN GENERAL**

Aplicación	: Sociedad de Beneficencia
Lugar	: Chiclayo
Unidades de Análisis	: trabajadores administrativos
Duración	: 4 meses
Responsable	: Guzmán Capuñay, Karin Lisset

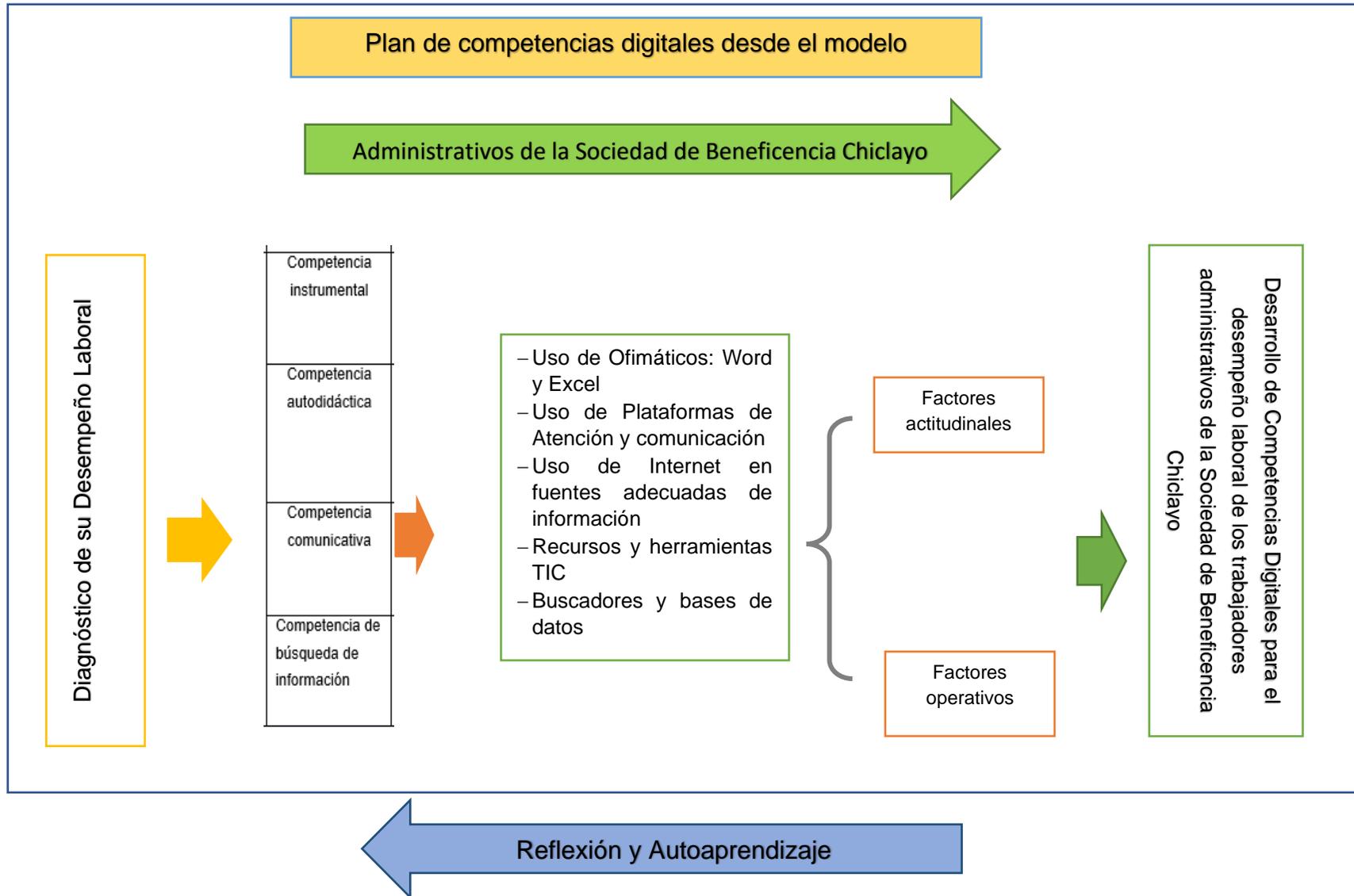
La presente propuesta de Plan de competencias digitales está dada por un conjunto de actividades con la finalidad de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo. Para el desarrollo se ha tenido en cuenta las dimensiones competencia instrumental que implica la gestión de métodos y sistemas de información, mantenimiento básico de recursos y administración de sistema operativo; luego la competencia autodidáctica que implica la Integración de los recursos de tecnologías, la tutoría de recursos y contenidos de aprendizaje; luego la competencia comunicativa, que implica el manejo de herramientas tic, los recursos que integran a las personas; y por último la competencia de búsqueda de información que implica la utilización de buscadores de internet, la selección de información relevante y el manejo de plataformas.

El objetivo general de la propuesta es mejorar el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo.

La principal actividad de este plan será la capacitación a los administrativos con la participación de profesionales altamente capacitados en el uso de las TICs para la atención a los usuarios en la Gestión pública en cualquiera área, dicho programa se llevará a cabo en 4 meses, en los cuales se desarrollarán las diversas herramientas digitales utilizadas para lograr en los trabajadores su mejor desempeño laboral.

**Figura 1**

*Diseño gráfico de uso de TIC*



## REFERENCIAS

- Abelha, D. et al (2018). Transformational leadership and job satisfaction: Assessing the influence of organizational contextual factors and individual characteristics. *Revista Brasileira de Gestao de Negocios*, 20, 516-532. <https://www.scielo.br/j/rbgn/a/w5bvXRJ4X3Q73m8z9q6XkH/?lang=en>
- Abero, L. et al (2015). *Investigación Educativa (Contexto S)*. <http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20150610045455/InvestigacionEducativa.pdf>
- Bendermacher, G. W. G. et al (2017). Unravelling quality culture in higher education: A realist review. *Higher Education*, 73(1), 39-60. <https://doi.org/10.1007/s10734-015-9979-2>
- Bocanegra-Nahuinmallma, A. V. (2019). *Liderazgo y desempeño laboral en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, 2019*. Chiclayo [781], <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38524>
- Bohórquez, E., et al. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*. 12(3). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000300385](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385)
- Bossolasco, M. L., et al (2020). Perfiles de acceso y apropiación de TIC en ingresantes universitarios. Estudio comparativo en dos universidades públicas argentinas. *Pixel-Bit Revista de Medios y Educación*. 57. 151-172. <https://recyt.fecyt.es/index.php/pixel/article/view/72199/48044>
- Cabezas, E. D., et al (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/15424>
- Candia, C. (2020). La dimensión ética de la Investigación educativa. *ETHIKA*. 1. 45–69. <https://revistaethika.uchile.cl/index.php/ETK/issue/view/5411/pdf>
- Cantuarias- Zevallos, I. y Zapata, C. (2018). *Impacto del plan de capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo de la gerencia de recursos humanos de la Universidad Nacional De Trujillo – 2016*. [Tesis,

Universidad Nacional de Trujillo].  
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13711>

Castillo Gonzaga, H. (2016). *Valoración de puestos y evaluación del desempeño del talento humano en la “Comercializadora Ramírez Galván–Zerimar” de la ciudad de Loja área jurídica, social y administrativa carrera de administración de empresas*. [Tesis, Universidad Nacional de Loja].  
<https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10813/1/Tesis%20Zerimar%20diciembre.pdf>

Castillo, M., et al (2017). *Collaborative work competency in online postgraduate students and its prevalence on academic achievement*. *Turkish Online Journal of Distance Education*, 18(3), 168-179.  
<https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/325590>

Chávez LC. (2016). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A. en el periodo 2015* [Tesis de grado, Universidad Privada de Tacna]  
<https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/80>

Chiecher, A. (2020). Competencias digitales en estudiantes de nivel medio y universitario. ¿Homogéneas o heterogéneas? *Praxis educativa*, 24 (2); 1-14.  
<https://repo.unlpam.edu.ar/bitstream/handle/unlpam/6456/v24n2a08.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Choi, J. Y., et al (2019). Relative importance of major job performance dimensions in determining supervisors' overall job performance ratings. *Canadian Journal of Administrative Sciences/Revue Canadienne des Sciences de Administration*, 36(3), 377-389.  
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/cjas.1495>

Código de Ética en Investigación, UCV (2020). <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN°0262-2020-UCV-Aprueba-Actualización-del-Código-Ética-en-Investigación-1-1.pdf>

- Delgado-Espinoza, S. et al (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eug. España vol.14 (2)*. [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2661-67422020000200011](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2661-67422020000200011)
- Dinc, M. S. (2017). Organizational commitment components and job performance: Mediating role of job satisfaction. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS)*, 11(3), 773-789. <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/188316/1/pjcss394.pdf>
- García-Vásquez, K. (2021). *Competencia digital y desempeño laboral en una unidad educativa de Durán, 2020. [Tesis, Universidad Cesar Vallejo]* <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65180>
- Gisbert, M., et al (2016). Competencia digital y competencia digital docente: una panorámica sobre el estado de la cuestión. *Revista Interuniversitaria de Investigación en Tecnología Educativa*, 0, 74-83. <https://revistas.um.es/riite/article/download/257631/195811>
- Guzmán-Flores, J. (2019). *Los incentivos laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de la sociedad de beneficencia pública de Catacaos [Tesis, Universidad César Vallejo]*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47465>
- Haider, S., et al (2018). Moderated mediation between work life balance and employee job performance: The role of psychological wellbeing and satisfaction with co workers. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 34(1), 29-37. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/2313/231355465004/231355465004.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta*. In Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (I). <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hidayat, W. (2017). Adversity Quotient dan Penalaran Kreatif Matematis Siswa SMA dalam Pembelajaran Argument Driven Inquiry pada Materi Turunan Fungsi. *KALAMATIKA Journal Pendidikan Matematika*, 2(1), 15-28.

<http://kalamatika.matematikauhamka.com/index.php/kmk/article/download/50/30>

Hurtado, J. (2014). Metodología de la investigación holística. *Fundación Sypal*.  
[https://www.academia.edu/50139864/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_Investigaci%C3%B3n\\_Hurtado\\_Jacqueline](https://www.academia.edu/50139864/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_Hurtado_Jacqueline)

Ji, H., y Hinson, L. (2019). Development of Propositions on Human Cognitive Abilities Matching Impacts on Accounting Job Performance. *UF Journal of Undergraduate Research*, 21(1).  
<https://journals.flvc.org/UFJUR/article/download/108723/116259>

Kajamaa, A., et al (2020). Teacher interventions in students' collaborative work in a technology-rich educational makerspace. *British Journal of Educational Technology*, 51(2), 371-386. <https://bera-journals.onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/bjet.12837>

Kuznik, A y Olalla-Soler, C. (2018) Results of PACTE Group's Experimental Research on Translation Competence Acquisition. The Acquisition of the Instrumental Sub-Competence. *Across Languages and Cultures*. 19(1), 19-51. <https://akademai.com/doi/abs/10.1556/084.2018.19.1.2>

Loan, L. (2020). The influence of organizational commitment on employees' job performance: The mediating role of job satisfaction. *Management Science Letters*, 10(14), 3307-3312.  
[http://m.growingscience.com/msl/Vol10/msl\\_2020\\_185.pdf](http://m.growingscience.com/msl/Vol10/msl_2020_185.pdf)

López-Meneses, E. et al (2020). University students' digital competence in three areas of the DigCom 2.1 model: A comparative study at three European universities. *Australasian Journal of Educational Technology*, 36(3), 69-88.  
<https://ajet.org.au/index.php/AJET/article/download/5583/1650>

Lozano-Mejía, E. (2021). *Gestión administrativa y desempeño laboral en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo año 2021*. Chiclayo [Tesis, Universidad Cesar Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70358>

- MacDonald, S. (2017). Introducing the model of cognitive-communication competence: A model to guide evidence-based communication interventions after brain injury. *Brain injury*, 31(13-14), 1760-1780. <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/02699052.2017.1379613>
- Manzoor, F., et al (2019). The impact of transformational leadership on job performance and CSR as mediator in SMEs. *Sustainability*, 11(2), 436. <https://www.mdpi.com/2071-1050/11/2/436/pdf>
- Marlina, L., et al (2021). IMPROVING EMPLOYEES WORKING DISCIPLINE WITH PUNISHMENT, REWARD, AND IMPLEMENTATION OF STANDARD OPERATIONAL PROCEDURES. *Perwira International Journal of Economics & Business*. 1(1), 37-43. <https://ejournal.unperba.ac.id/index.php/pijeb/article/download/44/35>
- Martínez, A. M. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29058775014/29058775014.pdf>
- Martínez, L. (2014). *Virtualidad, ciberespacio y comunidades virtuales*. México. Primera edición. <http://www.upd.edu.mx/PDF/Libros/Ciberespacio.pdf>
- Mejillón, A. (2017). *Análisis del clima organizacional y su influencia en el desempeño del talento humano del Instituto de Seguridad Social*. [Tesis, Universidad Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4418>
- Montejo, A. P. (2009). *Evaluación del desempeño*. Universidad Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas. VII, 50-51, 1-6. [ Tesis, Universidad Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas]. <https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/5384/2/50-51-2.pdf>

- Montero Vega, A. (2020). Contexto histórico del origen de la Ética de la investigación científica y su fundamentación filosófica. *ETHIKA*. 1. 11–29. <https://doi.org/10.5354/2452-6037.2020.57079>
- Montes-Tocto, (2021). *Competencias digitales y desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia de comercio exterior y turismo de Lambayeque*. [Tesis, Universidad Cesar Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68590>
- Napitupulu, D., et al (2018). Analysis of student satisfaction toward quality of service facility. *In Journal of Physics: Conference Series*. 954 (1). 012019). <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/954/1/012019/pdf>
- Ning, Z., et al (2017). A cooperative quality-aware service access system for social Internet of vehicles. *IEEE Internet of Things Journal*, 5(4), 2506-2517. <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/8070948>
- Ñaupas, H., et al (2018). Metodología de la investigación Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis. *Ediciones de la U*. 5. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Pérez-Rodríguez, A. et al (2019). Media Competence in Spanish Secondary School Students. Assessing Instrumental and Critical Thinking Skills in Digital Contexts. *Educational Sciences: Theory and Practice*. 19(3), 33-48. <http://dx.doi.org/10.12738/estp.2019.3.003>
- Portillo-Morveli, H. y Carbajal, D. V. (2017). *Inteligencia y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la sociedad de Beneficencia Pública del Cusco*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco] <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/2269>
- Quevedo-Zamora, M. (2019). *Relación del desempeño docente y competencias digitales en cuatro instituciones educativas del distrito de Ate, Lima-2019*. [Universidad Cesar Vallejos] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35457>

- Rahmi, S., et al (2017). *The relation between self-efficacy toward math with the math communication competence*. Infinity Journal, 6(2), 177-182. <http://www.e-journal.stkipsiliwangi.ac.id/index.php/infinity/article/viewFile/349/359>
- Ramírez-García, J. y Zavaleta, V. (2017). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Privada. 2017. *Revista Ciencia y Tecnología*. 14 (4). 1810-678. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2162>
- Rengifo Maco, R. M. (2018). *Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental*, Lima 2017. [https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE\\_8ec326409f10fc5f20d0f5c1d65c9604](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_8ec326409f10fc5f20d0f5c1d65c9604)
- Rodríguez-Luciano, S. (2021). *Competencias digitales y desempeño laboral desde la perspectiva del docente en las IIEE N°100 y N°20391, Huaral, 2021*. Lima Norte [Tesis, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68282>
- Rubio, T. (2016). *Recursos Humanos, Dirección y gestión de personas en las organizaciones*. Octaedro. <http://dspace.urbe.university/home/handle/123456789/72>
- Samaniego-Rojas, M. A. (2018). *El conectivismo de Siemens y el software multisim en el logro de competencias del curso de Diseño e Instalaciones Electrónicas*. [Tesis Doctoral, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13818/Samaniego\\_RMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13818/Samaniego_RMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sefton-Green, J. (2019). Towards a cultural history of digital autodidacticism: changing cultural narratives of education. *Perspectiva*, 37(1), 125-139. <https://periodicos.ufsc.br/index.php/perspectiva/article/download/2175-795X.2019.e52964/pdf>
- Siemens, George. 2004. *A learning theory for the digital age*. [https://jotamac.typepad.com/jotamacs\\_weblog/files/Connectivism.pdf](https://jotamac.typepad.com/jotamacs_weblog/files/Connectivism.pdf)

- Simorangkir, A. C., et al (2021). The Role of Leadership In Improving Employee Discipline. *Journal Christian Humaniora*, 5(1), 125-132.  
[https://www.researchgate.net/profile/Sandy-Ariawan/2/publication/35388592\\_The\\_Role\\_of\\_Leadership\\_In\\_Improving\\_Employee\\_Discipline/links/611673500c2bfa282a41e2eb/The-Role-of-Leadership-In-Improving-Employee-Discipline.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Sandy-Ariawan/2/publication/35388592_The_Role_of_Leadership_In_Improving_Employee_Discipline/links/611673500c2bfa282a41e2eb/The-Role-of-Leadership-In-Improving-Employee-Discipline.pdf)
- Ushua, J. (2021). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores del centro de salud Metropolitano - Abancay 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57373/Ustua\\_HJ-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57373/Ustua_HJ-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Vidarte-Niño, J. R. (2017). *Relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores públicos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Piura, 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16769>
- Viñals, A. y Cuenca, J. (2016). El rol del docente en la era digital. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 2(30), 103-114.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5670199.pdf>
- Weirich, H. et al (2017). Administración una perspectiva global, empresarial y de innovación. *Editorial McGraw Hill - México*. 14  
[https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod\\_resource/content/1/Administracion\\_una\\_perspectiva\\_global\\_y\\_empresarial\\_Koontz.pdf](https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf)
- Zans, A. J. (2017) *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. Managua. <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/>

## ANEXOS

### Anexo1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA E INDICE	NIVELES Y RANGO
Plan de competencias digital	Chiecher (2020) son un conjunto de conocimientos y habilidades que hacen posible de modo crítico el uso de las TIC para la comunicación, el ocio y el trabajo.	Son un conjunto de herramientas instrumentales, capacidades y habilidades que implica un desarrollo de capacidades instrumentales, autodidácticas, comunicativas, y búsqueda de información.	Competencia instrumental	Gestión de métodos y sistemas de información. Mantenimiento básico de recursos. Administración de sistema operativo.	Escala ordinal  Cuestionario de actitudes de Likert Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Nunca (1)	Alto 61-80  Medio 41- 60  Bajo 18 - 40
			Competencia autodidáctica	Integración de los recursos de tecnologías. Tutoría de recursos y contenidos de aprendizaje.		
			Competencia comunicativa	Manejo de herramientas tic. Recursos que integran a las personas.		
			Competencia de búsqueda de información	Utilización de buscadores de internet. Selección de información relevante. Manejo de plataformas.		

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA E INDICE	NIVELES Y RANGO
Desempeño laboral	Según Chiavenato (2002) es la eficiencia y efectividad del trabajador para brindar un servicio con eficiencia y eficacia en el puesto de la organización o empresa.	Es el despliegue en el puesto de trabajo que ejecuta el administrativo en función de factores actitudinales y operativos en el puesto de trabajo.	Factores actitudinales	Orientación de resultados	1,2,3,4,	Escala ordinal  Cuestionario de actitudes de Likert  Nunca A veces Casi siempre Siempre	Alto  121 - 160
				Disciplina	5,6,7,8,9		
				Actitud cooperativa	10,11,12,13,14,15		
				Iniciativa	16,17,18,19		
				Responsabilidad	20,21,22,23		
			Factores operativos	Conocimiento del trabajo	24,25,26,27,28		Medio  81-120
				Calidad	29,30,31,32,33		
				Trabajo en equipo	34,3,36		
				Liderazgo	37,38,39,40		
Bajo  00-80							

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### Encuesta para medir Desempeño Laboral.

Objetivo: Reconocer el nivel de desempeño laboral.

Indicaciones: Marcar con un (x) en el casillero que corresponda a su respuesta.

Elegir una sola alternativa y contestar con la mayor sinceridad posible teniendo en cuenta lo siguiente:

1	2	3	4
Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	Indicadores / Ítems	NIVELES DE LOGRO			
		1	2	3	4
<b>DIMENSION 1: FACTORES ACTITUDINALES</b>					
01	Cumple con su trabajo en los plazos señalados y acorde a la normativa de la empresa				
02	Desarrolla con eficacia las tareas que se le da.				
03	Se esmera para realizar su trabajo				
04	Cumple las órdenes sin buscar excusas para evadir el trabajo				
05	Ejecuta su labor acorde a lo que se planifica.				
06	Muestra capacidad de orden en el desarrollo de su trabajo.				
07	Se percibe que el orden le disgusta.				
08	Le gusta ser puntual en la entrada y salida de la empresa.				
09	Demuestra ser una persona que no falta a su trabajo.				
10	Demuestra respeto a las personas que brinda el servicio.				
11	Orienta con precisión y empatía a los clientes y compañeros de trabajo.				
12	Demuestra evitar conflictos dentro de los equipos donde trabaja.				
13	Demuestra ser cortés y pulcro en el vocabulario que utiliza.				
14	Esta dispuesto a escuchar las opiniones de los demás respecto a su trabajo.				
15	Demuestra amabilidad con sus compañeros de trabajo y público usuario.				
16	Demuestra ser propositivo con nuevas ideas para la mejora del servicio.				
17	Demuestra apertura a los cambios dentro de la empresa.				
18	Demuestra ser proactivo con ideas innovadoras.				

19	Demuestra capacidad de resolución de problemas anticipándose a los conflictos.				
20	Es responsable asumiendo las tareas que le asisten en su trabajo.				
21	La llegada a la institución es puntual.				
22	Es persistente en las metas institucionales.				
23	Siempre demuestra ser colaborador responsable en las actividades.				
<b>DIMENSION 2: FACTORES OPERATIVOS</b>					
24	Demuestra ser planificador de las actividades que ejecuta				
25	Se rige a partir de indicadores y metas que se establecen				
26	Muestra preocupación por lograr las metas que se proponen				
27	Demuestra esfuerzo por realizar su trabajo de manera competente				
28	Ejecuta sus tareas con eficacia en el puesto que trabaja				
29	Demuestra capacidad de efectividad desprovisto de errores.				
30	Demuestra racionalidad en el uso de los recursos.				
31	No necesita de estar monitoreado para ejecutar su trabajo.				
32	Demuestra cortesía en la relación con los demás.				
33	Realiza su trabajo con efectividad y buen trato al usuario				
34	Demuestra actitud positiva en las relaciones con el equipo que frecuenta				
35	Reconoce los objetivos y metas del trabajo en equipo				
36	Se muestra colaborador en el trabajo empresarial.				
37	Demuestra liderazgo en los trabajos que ejecuta.				
38	Demuestra capacidad de orientador y sencillez en la relación con los compañeros de trabajo				
39	Demuestra autonomía y eficacia en la ejecución de su trabajo				
40	Demuestra compromiso con la labor que desempeña sobresaliendo entre sus compañeros de equipo.				

## Anexo 3: VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

### EXPERTO N° 01

#### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

##### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Plan de competencias digitales para el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia

##### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Encuesta para medir el desempeño laboral

##### 3. TESISISTA:

Br.: Guzmán Capuñay, Karin Lisset

##### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 10 de noviembre de 2021



Firma/DN: 193305441

EXPERTO: Dr. Perales Quiroz, Judith Ivone  
Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

## EXPERTO N° 02

### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Plan de competencias digitales para el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia

#### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Encuesta para medir el desempeño laboral

#### 3. TESISISTA:

Br.: Guzmán Capuñay, Karin Lisset

#### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 12 de noviembre de 2021



Firma/DN: 19209157

EXPERTO: Dr. Alvitres Sánchez, José Andrés  
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

## EXPERTO N° 03

### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Plan de competencias digitales para el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Encuesta para medir el desempeño laboral

**3. TESISISTA:**

Br.: Guzmán Capuñay, Karin Lisset

**4. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 13 de noviembre de 2021



Firma/DN: 16872474|

EXPERTO: Dr. Luis Montenegro Camacho

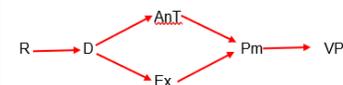
### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,941	40

De acuerdo a la aplicación de una muestra piloto de 15 elementos, se obtiene un valor de Alfa de Cronbach de 0,941, indicando con esto que el instrumento es confiable ya que es mayor que 0,70.

## ANEXO 4: MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / TIPO/DISEÑO/	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<p>¿Cómo un plan de competencias digitales mejorará el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Proponer un plan de competencias digitales para la mejora del desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo</p>	<p>Por ser propositiva, no lleva hipótesis el presente estudio.</p>	<p>Plan de competencias digitales</p>	<p><b>UNIDAD DE ANÁLISIS</b></p> <p>trabajador administrativo de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo</p>	<p><b>Enfoque:</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b></p> <p>Básica Propositiva</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>No experimental, transversal – Propositivo</p>	<p><b>Encuesta</b> <b>Cuestionario</b></p>
	<p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo</p> <p>Diseñar un plan de competencias digitales para la mejora del desempeño laboral de los trabajadores administrativos</p> <p>Validar un plan de competencias digitales a través de juicio de expertos.</p>		<p>Desempeño laboral</p>			



Donde:  
 R= Realidad Objetiva en la Población de estudios  
 D= Diagnóstico situacional de la población de estudio  
 An.T= Análisis teórico  
 Ex= Explicación teórica  
 Pm= Propuesta. Plan de competencias digitales  
 VP= Validación de la propuesta a juicio de expertos

## ANEXO 5: AUTORIZACION Y DESARROLLO DE LA INVESTIGACION

Chiclayo, 30 de Noviembre del 2021

**OFICIO N° 048-2021-SBCH/URRHH**

Señora:  
**DRA. MERCEDES ALEJANDRINA COLLAZOS ALARCÓN**  
JEFA EPG-UCV-CH - Universidad César Vallejo  
Ciudad -

Ref.: **Documento con registro N° 218190.001**

De nuestra especial consideración:

Por el presente reciba nuestro cordial saludo, y en atención al documento de la referencia, con el cual presenta a la **SRA. KARIN LISSET GUZMÁN CAPUÑAY**, estudiante del Programa de estudios de Posgrado de Maestría en Gestión Pública, a fin de que realice su proyecto de investigación; mediante el presente comunico a Usted que se le concede lo peticionado, por lo que, el mencionado estudiante deberá apersonarse a la Unidad de Recursos Humanos de nuestra Entidad, para las coordinaciones correspondientes, en horario de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 3:00 p.m.

Es propicia la ocasión para expresarle mi singular consideración.

Atentamente,

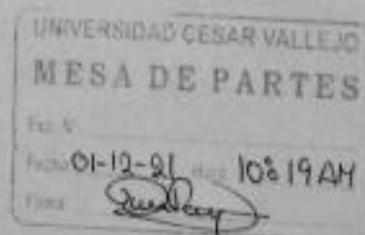


SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO

Abog. *Katerin Díaz Menacho*  
Jefe (a) de Unidad de Recursos Humanos

C.c: Archivo.-

Registro N° 218190.003



## ANEXO 6: RESULTADOS

### CONFIABILIDAD:

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20
1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2
2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3
3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2
4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3
5	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3
6	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3
7	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3
13	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
14	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40
3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2
3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2



## **ANEXO 7: DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

### **I. DATOS INFORMATIVOS:**

**1.2. Título:** Desarrollando competencias digitales para un mejor desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo

**1.3. Autor:** Guzmán Capuñay, Karin Lisset

**1.4. Institución en la cual se formula la propuesta:** Sociedad de Beneficencia Chiclayo

**1.5. Lugar:** Chiclayo

**1.6. Duración:** 04 meses

**1.7. Unidad de análisis:** Trabajadores administrativos

### **II. JUSTIFICACION:**

La presente propuesta de “Plan de Competencias Digitales” está dada por un conjunto de actividades con la finalidad de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo. Para el desarrollo se ha tenido en cuenta las dimensiones competencia instrumental que implica la gestión de métodos y sistemas de información, mantenimiento básico de recursos y administración de sistema operativo; luego la competencia autodidáctica que implica la Integración de los recursos de tecnologías, la tutoría de recursos y contenidos de aprendizaje; luego la competencia comunicativa, que implica el manejo de herramientas tic, los recursos que integran a las personas; y por último la competencia de búsqueda de información que implica la utilización de buscadores de internet, la selección de información relevante y el manejo de plataformas.

### **III. FUNDAMENTOS TEÓRICOS:**

La propuesta está conceptualizada por un conjunto de conocimientos y habilidades que hacen posible de modo crítico el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para la comunicación, el ocio y el trabajo Chiecher (2020).

Operacionalmente está dada por un conjunto de herramientas instrumentales, capacidades y habilidades que implica un desarrollo de capacidades instrumentales, autodidácticas, comunicativas, y búsqueda de información

#### **IV. OBJETIVOS:**

##### **OBJETIVO GENERAL:**

- Mejorar el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo

##### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Mejorar la Competencia instrumental de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo.
- Mejorar la Competencia autodidáctica de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo.
- Mejorar la Competencia comunicativa de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo.
- Mejorar la Competencia de búsqueda de información de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo.

#### **V. PRINCIPIOS:**

Los resultados del diagnóstico del desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo mostraron dificultades en factores actitudinales que implican la orientación de resultados, disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad; y en factores operativos que implica conocimiento del trabajo, calidad, trabajo en equipo y liderazgo. Si analizamos estos resultados, una de las causales es la sorpresiva situación COVID-19 que producto del confinamiento cogió a las administrativas del trabajo remoto, en la que tenían que tener conocimientos básicos en el uso de TICs para optimizar su desempeño laboral, falta de capacitación de capacitación en estas tecnologías mermaron sus competencias laborales por eso que en los resultados vemos que en su mayoría salieron con niveles medios y bajos.

Esta situación conllevó a planear una propuesta centrada en un Plan de competencias digitales para el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo.

Esta propuesta lleva consigo el manejo de las TICs por parte de los administrativos de manera versátil en el uso básico de los ofimáticos como el Word y el Excel para realizar sus procesos virtuales, el uso de herramientas TIC, para el uso de fuentes de información, recursos y herramientas TIC, en el dominio de buscadores y almacenes y el dominio de plataformas y aplicaciones para la atención del usuario. Situación que facilitará a los trabajadores brindar un buen servicio a los usuarios (Gisbert, González & Esteve, 2016).

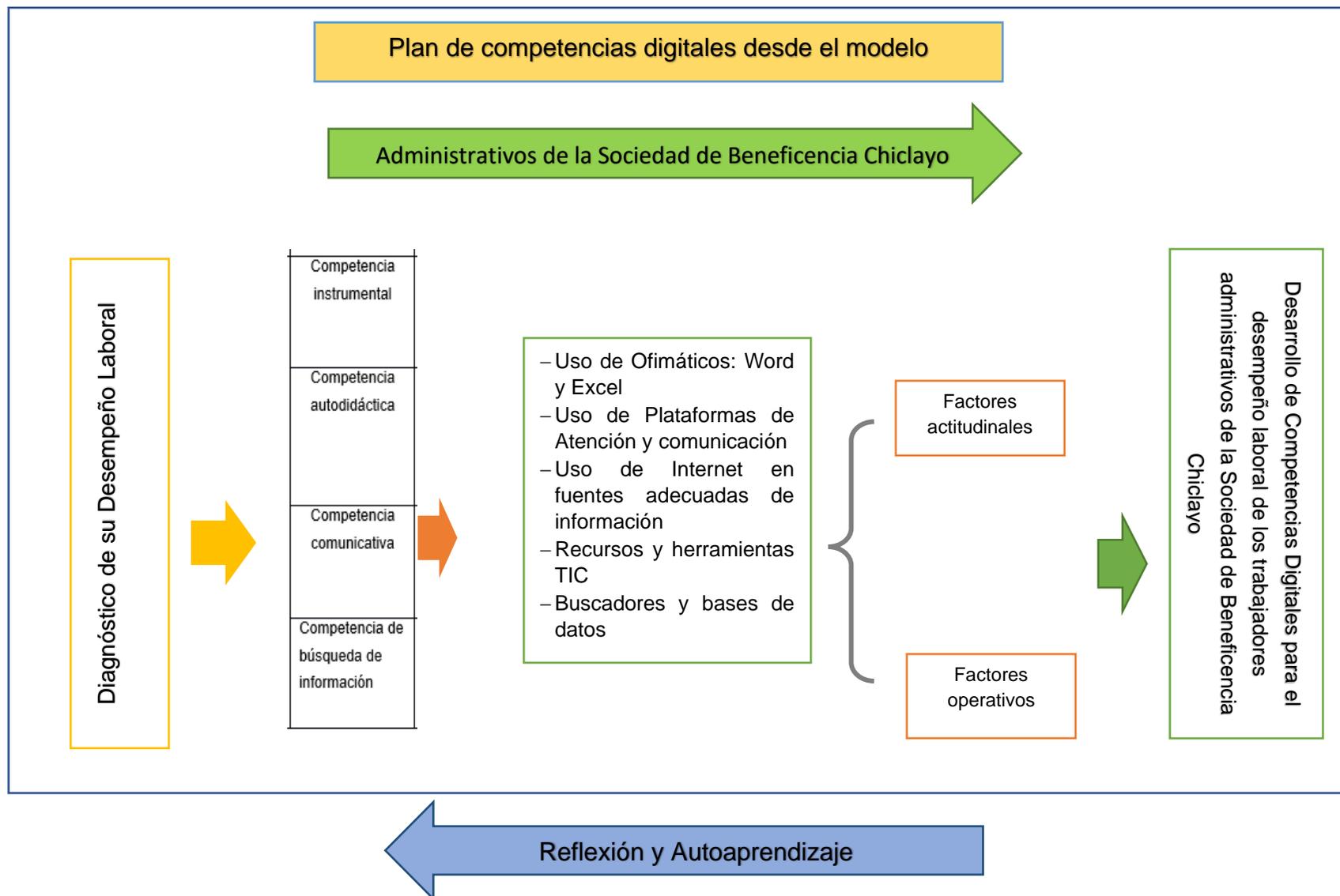
Desde el punto de vista práctico se busca que el trabajador utilice las TIC en sus variadas formas para su correcto desempeño laboral. De ese modo, el beneficiado es el usuario quien participará de manera fácil en los servicios que requiera de la Beneficencia Pública de la Ciudad de Chiclayo.

Desde el punto de vista teórico la propuesta se basa en la teoría conectivista de Siemens que según Chiecher (2020) se constituye en un aporte para la autoeducación moderna de cualquier persona desde estudiantes hasta trabajadores, en este caso los administrativos para la adecuada utilización de las TIC tanto en las escuelas como para su centro de trabajo respectivamente; Siemens señala que el conectivismo se orienta a desarrollar la comprensión de la realidad que cambian continuamente, frente a este cambio se constituye en una respuesta a la incertidumbre devenido por las nuevas formas de educar a nivel semipresencial, asincrónica o remota. El conectivismo centra su atención en la gestión del conocimiento desde la búsqueda de información, selección, organización, procesamiento, generación de material y uso.

El conectivismo, desde el punto de vista filosófico se centra en el individuo con todo su conocimiento personal que conforma redes organizadas en su cerebro como con otras instituciones a las que después de los procesos de aprendizaje se retroalimenta a las redes generando nuevo aprendizaje para el individuo. Lo que importa en este espacio es el desarrollo del conocimiento a nivel de la persona y a nivel de la institución que facilita la actualización mediante el cúmulo de conexiones que se han formado alcanzando los aprendizajes a todos. De aquí que son los trabajadores quienes tienen que vivir estas experiencias con las redes con el fin de conexas los aprendizajes y expandirlos hacia los demás con la finalidad de mejorar la atención a los usuarios.

## VI. REPRESENTACION GRAFICA:

*Diseño gráfico de uso de TIC*



## VII. DESCRIPCION DE LA PROPUESTA:

La propuesta Plan de competencias digitales para el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo presenta los siguientes rasgos que se realizará mediante una capacitación en talleres a los participantes en la investigación:

1. **Aprendizaje de transmisión:** el administrativo se expone a conocimientos estructurados donde cambia las formas de recibir el conocimiento para aplicarlos como los procesos de atención al usuario no se desenvuelven en el centro de trabajo usual sino en ambientes y con recursos muy diferentes a lo tradicional como el uso de la computadora y plataformas de atención mediante el uso de internet.
2. **Aprendizaje emergente:** que le brinda más relevancia a la reflexión antes que a la cognición. De acuerdo a este rasgo el trabajador genera y adquiere interiorizando conocimiento. El aprendizaje es más profundo y no superficial y debe promocionar la innovación puesto que requiere de nuevas competencias y pensamiento crítico para la toma de posición. Estos aprendizajes deben promocionar la reflexión y la innovación en pro de la mejor atención al usuario.
3. **Aprendizaje por adquisición:** que es un aprendizaje que tiene su base en cuestionar y descubrir (el soporte es la consulta). El rol del aprendiz es quien define el conocimiento que se requiere para el proceso para que se garantice la motivación y el desarrollo de los intereses personales. El aprendiz selecciona o elige el conocimiento que le es útil con una participación activa en los procesos del aprendizaje.
4. **Aprendizaje por acumulación** que implica que el aprendiz acumula, utiliza y modifica saberes de acuerdo a las experiencias en su vida lo que se llama aprendizaje continuo. Lo que significa que el aprendizaje es permanente y continuo (Galvis, 2013).
5. **Crítico-reflexivo** que considera la realidad concreta como el contexto situado donde se dan las experiencias de aprendizaje partiendo de las necesidades del trabajador y su institución que lo circunscribe. El trabajador enjuicia la realidad y busca su transformación, para ello contrasta, determina causas, consecuencias, tareas, estrategias, acciones y productos.

## VIII. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS:

Como principal actividad será la capacitación a los administrativos con la participación de profesionales altamente capacitados en el uso de las TICs para la atención a los usuarios en la Gestión pública en cualquiera área.

Competencias a lograr	Talleres en el Estrategias	Contenidos	Materiales	Tiempo	Fecha
Manejo recursos y herramientas tecnológicas y los aplica en los procesos de desempeño laboral de atención a los usuarios	Observación Modelado Trabajo personal Reflexión Compromisos	Uso de office: Word y Excel y Acces	Guías de trabajo Laptop Recursos y herramientas digitales	180'	Abril 2022
	Observación Modelado Trabajo personal Reflexión Compromisos	Herramientas de TIC: Plataformas de Atención y Comunicación con el Público	Guías de trabajo Laptop Recursos y herramientas digitales	180'	Abril 2022
Aplica conocimientos autodidácticos utilizando las tecnologías de información y comunicación para la mejora sus aprendizajes de autoformación continua.	Observación Modelado Trabajo personal Reflexión Compromisos	Fuentes de información adecuados para la recolección de información.	Guías de trabajo Laptop Recursos y herramientas digitales	180'	Mayo 2022
	Observación Modelado Trabajo personal Reflexión Compromisos	Fuentes de información para la adecuada atención al usuario	Guías de trabajo Laptop Recursos y herramientas digitales	180'	Mayo 2022

	Observación Modelado Trabajo personal Reflexión Compromisos	Recursos tecnológicos de TIC en los procesos de atención al usuario	Guías de trabajo Laptop Recursos y herramientas digitales	180'	Junio 2022
	Observación Modelado Trabajo personal Reflexión Compromisos	Herramientas TIC para la generación de contenidos	Guías de trabajo Laptop Recursos y herramientas digitales	180'	Junio 2022
	Observación Modelado Trabajo personal Reflexión Compromisos	Buscadores para seleccionar información	Guías de trabajo Laptop Recursos y herramientas digitales	180'	Julio 2022
	Observación Modelado Trabajo personal Reflexión Compromisos	Plataformas virtuales y aplicaciones	Guías de trabajo Laptop Recursos y herramientas digitales	180'	Julio 2022

## 2. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA.

La evaluación de la propuesta se verificará en situ en el proceso de atención al usuario y se verá en la productividad y satisfacción del usuario.

<b>Criterios</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumentos</b>
Manejo de tecnología	<ul style="list-style-type: none"><li>• Domina herramientas tecnológicas para atender adecuadamente al usuario</li><li>• Emplea dispositivos y plataformas para una comunicación efectiva con los usuarios</li></ul>	Encuesta:  Cuestionario
Conocimiento autodidáctico	<ul style="list-style-type: none"><li>• Desarrolla procesos cognitivos utilizando las competencias digitales para la mejora de sus auto aprendizajes.</li><li>• Desarrolla procesos de auto aprendizaje efectivos utilizando los recursos de TIC.</li><li>• Muestra actitudes positivas a los usuarios en el uso y dominio de las herramientas digitales para que su atención sea la óptima</li></ul>	

**FORMATO PARA LA VALIDACIÓN MEDIANTE LA TÉCNICA DELPHI**  
**ENCUESTA PARA LOS EXPERTOS**

**I. PARTE: DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS**

Respetado profesional:

De acuerdo a la investigación que está realizando el tesista, relacionado con la propuesta de **Desarrollando competencias digitales para un mejor desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo**, nos resultará de gran utilidad toda la información que al respecto nos pudiera brindar, en calidad de experto en la materia.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicitamos muy amablemente, brinde la información requerida respecto a su experiencia profesional:

**1. Datos generales del experto encuestado:**

- a. Año de experiencia en la labor universitaria: 20 años.
- b. Cargos que ha ocupado: Docente
- c. Escuela Profesional o empresa que labora actualmente: Universidad César Vallejo
- d. Años de experiencia como directivo en la educación o empresa:
- e. Grado académico: Doctor en Ciencias de la Educación.

**2. Test de autoevaluación del experto:**

- a. Por favor evalúe su nivel de dominio acerca de la esfera la cual se consultará marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo = 1 y dominio máximo= 10).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	<b>✕ 10</b>
---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------

- b. Evalué la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.	X		
Su propia experiencia	X		
Trabajos de autores nacionales	X		
Trabajados de autores extranjeros	X		
Su conocimiento del estado del problema en su trabajo propio.	X		
Su intuición	X		

## II. PARTE: EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTOS

<b><i>Nombres y apellidos del experto</i></b>	Luis Montenegro Camacho
---	-------------------------

Se ha elaborado una propuesta denominada:

**Desarrollando competencias digitales para un mejor desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo**

Por las particularidades de la indicada propuesta es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con el ambiente ecológico, su contenido, estructura y otros aspectos.

Mucho le agradeceremos se sirva otorgar. Según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una **X** en la columna correspondiente. Las categorías son:

Muy adecuado (~~MA~~)

Bastante adecuado (BA)

Adecuado (A)

Poco adecuado (PA)

Inadecuado (I)

Si Ud. Considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, los autores le agradecerían sobremanera.

Gracias por su valiosa colaboración y aporte.

## 2.1. ASPECTOS GENERALES:

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación de la propuesta	X				
2	Representación gráfica de la propuesta	X				
3	Secciones que comprende	X				
4	Nombre de estas secciones	X				
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones	X				
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones	X				
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio	X				

## 2.2. CONTENIDO

N°	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación del programa, modelo, plan, etc. Propuesto	X				
2	Coherencia lógica entre los componentes de la propuesta	X				
3	Presenta principios de gestión consistentes	X				
4	Fundamentación coherente y consistente	X				
5	Los objetivos expresan con claridad la intencionalidad de la investigación	X				
7	Fundamentos teóricos vinculados estrechamente al tema de investigación	X				
8	Presenta estrategias metodológicas coherentes	X				
9	Presenta esquema síntesis	X				

## 2.3. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia	X				
2	Actualidad: La propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de estudio de investigación	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación.	X				
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación	X				

Lugar y fecha: Chiclayo, 10 de diciembre 2021 Sello y

firma:

DNI N° 16672474

Teléf.: 949531920

# FORMATO PARA LA VALIDACIÓN MEDIANTE LA TÉCNICA DELPHI

## ENCUESTA PARA LOS EXPERTOS

### I. PARTE: DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional:

De acuerdo a la investigación que está realizando el tesista, relacionado con la propuesta de **Desarrollando competencias digitales para un mejor desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo**, nos resultará de gran utilidad toda la información que al respecto nos pudiera brindar, en calidad de experto en la materia.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicitamos muy amablemente, brinde la información requerida respecto a su experiencia profesional:

#### 3. Datos generales del experto encuestado:

- a. Año de experiencia en la labor universitaria: 25 años.
- b. Cargos que ha ocupado: Docente
- c. Escuela Profesional o empresa que labora actualmente: Universidad Nacional de Trujillo
- d. Años de experiencia como directivo en la educación o empresa: Docente de la facultad de Educación de la Universidad Nacional de Trujillo
- e. Grado académico: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

#### 4. Test de autoevaluación del experto:

- a. Por favor evalúe su nivel de dominio acerca de la esfera la cual se consultará marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo = 1 y dominio máximo= 10)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- b. Evalué la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.	X		
Su propia experiencia	X		
Trabajos de autores nacionales	X		
Trabajados de autores extranjeros	X		
Su conocimiento del estado del problema en su trabajo propio.	X		
Su intuición	X		

## II. PARTE: EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTOS

<b><i>Nombres y apellidos del experto</i></b>	José Andrés Alvitres Sánchez
---	------------------------------

Se ha elaborado una propuesta denominada:

### **Desarrollando competencias digitales para un mejor desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo**

Por las particularidades de la indicada propuesta es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con el ambiente ecológico, su contenido, estructura y otros aspectos.

Mucho le agradeceremos se sirva otorgar. Según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una **X** en la columna correspondiente. Las categorías son:

- Muy adecuado (~~MA~~)
- Bastante adecuado (BA)
- Adecuado (A)
- Poco adecuado (PA)
- Inadecuado (I)

Si Ud. Considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, los autores le agradecerían sobremanera.

Gracias por su valiosa colaboración y aporte.

### 2.1. ASPECTOS GENERALES:

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación de la propuesta	X				
2	Representación gráfica de la propuesta	X				
3	Secciones que comprende	X				
4	Nombre de estas secciones	X				
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones	X				
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones	X				
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio	X				

### 2.2. CONTENIDO

N°	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación del programa, modelo, plan, etc. Propuesto	X				
2	Coherencia lógica entre los componentes de la propuesta	X				
3	Presenta principios de gestión consistentes	X				
4	Fundamentación coherente y consistente	X				
5	Los objetivos expresan con claridad la intencionalidad de la investigación	X				
7	Fundamentos teóricos vinculados estrechamente al tema de investigación	X				
8	Presenta estrategias metodológicas coherentes	X				
9	Presenta esquema síntesis	X				

### 2.3. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia	X				
2	Actualidad: La propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de estudio de investigación	X				

3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación.	X				
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación	X				

Lugar y fecha: Chiclayo, 10 de diciembre 2021

Sello y firma:

DNI N° 19209157



## FORMATO PARA LA VALIDACIÓN MEDIANTE LA TÉCNICA DELPHI

### ENCUESTA PARA LOS EXPERTOS

#### III. PARTE: DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional:

De acuerdo a la investigación que está realizando el tesista, relacionado con la propuesta de **Desarrollando competencias digitales para un mejor desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo**, nos resultará de gran utilidad toda la información que al respecto nos pudiera brindar, en calidad de experto en la materia.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicitamos muy amablemente, brinde la información requerida respecto a su experiencia profesional:

##### 1. Datos generales del experto encuestado:

- a. Año de experiencia en la labor universitaria: 15 años.
- b. Cargos que ha ocupado: Docente
- c. Escuela Profesional o empresa que labora actualmente: Universidad Nacional de Trujillo
- d. Años de experiencia como directivo en la educación o empresa: Docente de la Especialidad de Historia y Geografía de la Universidad Nacional de Trujillo
- e. Grado académico: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

##### 2. Test de autoevaluación del experto:

- a. Por favor evalúe su nivel de dominio acerca de la esfera la cual se consultará marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo = 1 y dominio máximo= 10)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- b. Evalué la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.	X		
Su propia experiencia	X		
Trabajos de autores nacionales	X		
Trabajados de autores extranjeros	X		
Su conocimiento del estado del problema en su trabajo propio.	X		
Su intuición	X		

#### IV. PARTE: EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTOS

<b><i>Nombres y apellidos del experto</i></b>	Judith Ivone, Perales Quiroz
---	------------------------------

Se ha elaborado una propuesta denominada:

**Desarrollando competencias digitales para un mejor desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Chiclayo**

Por las particularidades de la indicada propuesta es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con el ambiente ecológico, su contenido, estructura y otros aspectos.

Mucho le agradeceremos se sirva otorgar. Según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una **X** en la columna correspondiente. Las categorías son:

Muy adecuado (MA)

Bastante adecuado (BA)

Adecuado (A)

Poco adecuado (PA)

Inadecuado (I)

Si Ud. Considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, los autores le agradecerían sobremanera.

Gracias por su valiosa colaboración y aporte.

### 2.1. ASPECTOS GENERALES:

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación de la propuesta	X				
2	Representación gráfica de la propuesta	X				
3	Secciones que comprende	X				
4	Nombre de estas secciones	X				
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones	X				
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones	X				
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio	X				

### 2.2. CONTENIDO

N°	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación del programa, modelo, plan, etc. Propuesto	X				
2	Coherencia lógica entre los componentes de la propuesta	X				
3	Presenta principios de gestión consistentes	X				
4	Fundamentación coherente y consistente	X				
5	Los objetivos expresan con claridad la intencionalidad de la investigación	X				
7	Fundamentos teóricos vinculados estrechamente al tema de investigación	X				
8	Presenta estrategias metodológicas coherentes	X				
9	Presenta esquema síntesis	X				

### 2.3. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia	X				
2	Actualidad: La propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de estudio de investigación	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación.	X				

4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación	X				
---	--	---	--	--	--	--

Lugar y fecha: Chiclayo, 10 de diciembre 2021

Sello y firma:

DNI N° 19330544

