



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Competencias digitales en la productividad de los servidores en una
Entidad Pública en Perú, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Medina Esquivel, Wilfredo Alexander (orcid.org/0000-0003-4178-7404)

ASESORES:

Dra. Cernaque Miranda, Ofelia Carol (orcid.org/0000-0001-9354-7045)

Dr. Prudenci Cuela, Fausto Enrique (orcid.org/0000-0002-0201-4807)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios, quien guía mis pasos cada día y me brinda fortaleza en mi caminar. A mi amada esposa Cecilia, por su apoyo incondicional y su amor constante. A mis hijos Rubén y Belén, mis tesoros, quienes son mi mayor inspiración y motivo de lucha. A mi madre Marlene, que con su ejemplo me enseña que nunca es tarde para aprender y que el conocimiento es un tesoro invaluable. A mis suegros Rubén y Ruth, cuyas oraciones y aliento me impulsan a crecer como persona y a enfrentar cada desafío con valentía y convicción. Este trabajo es un homenaje a ustedes y a todos los que han estado a mi lado en este arduo pero gratificante camino, compartiendo su amor, apoyo y sabiduría en cada etapa de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mi más sincero agradecimiento a la Doctora Carol Cernaqué Miranda, quien ha sido mi guía, mentora y fuente de inspiración a lo largo de este proceso de elaboración de mi tesis doctoral. Su amplio conocimiento, experiencia y constante motivación han sido fundamentales para llevar a cabo este trabajo con éxito.

Asimismo, quiero expresar mi gratitud a la Universidad César Vallejo por brindarme la oportunidad de formar parte de este programa de doctorado y por proporcionar el apoyo académico y técnico necesario, incluyendo el acceso a valiosas bases de datos que han sido cruciales para enriquecer mi investigación.

Finalmente, extiendo mi reconocimiento a todos los servidores públicos que colaboraron en la encuesta realizada para este estudio, así como a los expertos que evaluaron el instrumento. Su valioso tiempo y esfuerzo han sido cruciales para llevar a cabo esta investigación, contribuyendo de manera significativa al avance del conocimiento en nuestro campo de estudio.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CERNAQUE MIRANDA OFELIA CAROL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Competencias Digitales en la Productividad de los Servidores en una Entidad Pública en Perú, 2022", cuyo autor es MEDINA ESQUIVEL WILFREDO ALEXANDER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 18 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CERNAQUE MIRANDA OFELIA CAROL DNI: 07968851 ORCID: 0000-0001-9354-7045	Firmado electrónicamente por: OCERNAQUEM el 08-08-2023 22:59:37

Código documento Trilce: TRI - 0600451





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MEDINA ESQUIVEL WILFREDO ALEXANDER estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Competencias Digitales en la Productividad de los Servidores en una Entidad Pública en Perú, 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
MEDINA ESQUIVEL WILFREDO ALEXANDER DNI: 29638173 ORCID: 0000-0003-4178-7404	Firmado electrónicamente por: WMEDINAE el 03-09- 2023 13:21:51

Código documento Trilce: INV - 1274919



ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA	
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS.....	x
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	27
3.1. Tipo y diseño de investigación	27
3.2. Variables y Operacionalización	28
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	30
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
3.5. Procedimientos	34
3.6. Método de análisis de datos.....	34
3.7. Aspectos éticos	36
IV. RESULTADOS	37
V. DISCUSIÓN.....	79
VI. CONCLUSIONES	92
VII. RECOMENDACIONES	94
VIII. PROPUESTAS.....	97

REFERENCIAS.....	109
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Inclusiones y Exclusiones para determinar la Población (N)	30
Tabla 2 Juicio de expertos validadores	32
Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad Variable 1	34
Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad Variable 2.....	34
Tabla 5 Baremos de la Variable “Competencias Digitales”	35
Tabla 6 Baremos de la Variable “Productividad”	35
Tabla 7 Niveles de competencias digitales y sus dimensiones	37
Tabla 8 Niveles de productividad y sus dimensiones	47
Tabla 9 Tabla de contingencia: Competencias Digitales y Productividad.....	51
Tabla 10 Estadística descriptiva: Competencias Digitales y Productividad	58
Tabla 11 Modelo de Regresión Logística Ordinal: Competencias Digitales y Productividad	59
Tabla 12 Explicación de la Variabilidad en la Productividad por Competencias Digitales	60
Tabla 13 Modelo de Regresión Logística Ordinal: Habilidades de Información y Productividad	61
Tabla 14 Explicación de la Variabilidad en la Productividad por Habilidades de Información	62
Tabla 15 Modelo de Regresión Logística Ordinal: Habilidades de Comunicación y Productividad	64
Tabla 16 Explicación de la Variabilidad en la Productividad por Habilidades de Comunicación	64
Tabla 17 Modelo de Regresión Logística Ordinal: Habilidades de Creación y Productividad	65
Tabla 18 Explicación de la Variabilidad en la Productividad por Habilidades de Creación	66
Tabla 19 Modelo de Regresión Logística Ordinal: Habilidades de Seguridad Digital y Productividad	67
Tabla 20 Explicación de la Variabilidad en la Productividad por Habilidades de Seguridad Digital.....	68

Tabla 21 Modelo de Regresión Logística Ordinal: Habilidades de Empatía Digital y Productividad	69
Tabla 22 Explicación de la Variabilidad en la Productividad por Habilidades de Empatía Digital.....	70

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Índice de Desarrollo de Gobierno Digital en Sudamérica.....	7
Figura 2 Índice de Preparación de Gobiernos para la Inteligencia Artificial en Sudamérica.....	8
Figura 3 Edad de los servidores públicos en Perú (Año 2020)	12
Figura 4 Conocimiento de ofimática por edad de los servidores públicos	13
Figura 5 Limitaciones informáticas de trabajadores del sector público	18
Figura 6 Población que usa Internet en Perú.....	24
Figura 7 Influencia de la variable 1 sobre la variable 2	27
Figura 8 Rango de edad de los servidores de la entidad pública.....	38
Figura 9 <i>Distribución porcentual de competencias digitales</i>	39
Figura 10 Distribución porcentual de habilidades de información	40
Figura 11 Distribución porcentual de habilidades de comunicación.....	41
Figura 12 Distribución porcentual de habilidades de creación	42
Figura 13 Distribución porcentual de habilidades de seguridad digital.....	43
Figura 14 Distribución porcentual de habilidades de empatía digital	44
Figura 15 Niveles de competencias digitales y sus dimensiones.....	45
Figura 16 Análisis Multidimensional de Habilidades Digitales en un Gráfico de Radar.....	46
Figura 17 Distribución porcentual de productividad	48
Figura 18 Distribución porcentual de eficacia	49
Figura 19 Distribución porcentual de eficiencia	50
Figura 20 Nivel de competencias digitales y productividad.....	52
Figura 21 Nivel de habilidades de información y productividad	53
Figura 22 Nivel de habilidades de comunicación y productividad	54
Figura 23 Nivel de habilidades de creación y productividad	55
Figura 24 Nivel de habilidades de seguridad digital y productividad	56
Figura 25 Nivel de habilidades de empatía digital y productividad.....	57
Figura 26 Nivel de competencias digitales por función	71
Figura 27 Nivel de habilidades de creación por función.....	72
Figura 28 Nivel de competencias digitales por profesión.....	73
Figura 29 Nivel de habilidades de creación por profesión	75

Figura 30	Nivel de competencias digitales dentro de cada género	77
Figura 31	Nivel de habilidades de creación dentro de cada género.....	78

RESUMEN

El objetivo del presente estudio es analizar la influencia de las Competencias Digitales (CD) en la productividad de los servidores en una entidad pública en Perú durante el año 2022.

Es una investigación aplicada con metodología cuantitativa, diseño de investigación no experimental de nivel explicativo, con enfoque hipotético-deductivo. Se aplicó una prueba de regresión logística a 134 participantes, con nivel de confianza del 99% y margen de error del 3.8%.

Se concluye que las CD explican el 24.9% de variabilidad de la productividad. Asimismo, existe un déficit de CD entre los servidores de más edad. Se concluye que las habilidades de comunicación son altas, sin embargo, las habilidades de creación son las más débiles.

Se promueve, la implementación de un plan de capacitación, orientado a reforzar las CD y resaltando especialmente las habilidades de creación, con un enfoque diferenciado para nativos e inmigrantes digitales. El plan de capacitación se debe respaldar en el concepto de CD que se propone en el diagrama acíclico dirigido, que demuestra la integración e interrelación en las personas de las cinco habilidades clave en el entorno digital: información, comunicación, creación, seguridad digital y empatía digital; potenciando la productividad a través de la eficacia y eficiencia.

Palabras clave: Brecha digital, competencias digitales, habilidades digitales, inmigrante digital.

ABSTRACT

The aim of the present study is to analyze the influence of digital competencies (CD) on the productivity of public sector workers within a public entity in Peru during the year 2022.

This is an applied research project employing a quantitative methodology and a non-experimental research design of an explanatory level, with a hypothetical-deductive approach. A logistic regression test was applied to 134 participants, with a confidence level of 99% and a margin of error of 3.8%.

The study concludes that digital competencies account for 24.9% of the variability in productivity. Additionally, there is a deficit in digital competencies among older workers. Communication skills are found to be high, however, creation skills emerge as the weakest.

The study advocates for the implementation of a training plan aimed at strengthening digital competencies, especially highlighting creation skills, with a differentiated approach for digital natives and immigrants. The training plan should be supported by the concept of digital competencies proposed in the directed acyclic diagram, which demonstrates the integration and interrelationship of the five key skills in the digital environment: information, communication, creation, digital security and digital empathy; enhancing productivity through effectiveness and efficiency.

Keywords: Digital competencies, digital gap, digital immigrant, digital native.