UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Transformación digital y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración

Autores:

Br. Ingrid Alida Chanta Cruz.

Br. Xiomara Anabel Dávila Urbina.

Tumbes, 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Transformación digital y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Mg. Sosa Orellana, Cristihan (presidente) _____

Código ORCID: 0000-0001-8298-2244

Mg. Silva Marchán, Henry Alejandro (secretario) _____

Código ORCID: 0000-0002-9928-9945

Dr. Aguilar Chuquizuta, Darwin Ebert (vocal) _____

Código ORCID: 0000-0001-6721-620X

Tumbes, 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Transformación digital y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026

Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y forma:

Br. Chanta Cruz, Ingrid Alida (Autor) _____

CÓDIGO ORCID: 0009-0004-0155-7465

Br. Dávila Urbina, Xiomara Anabel (Autor) _____

CÓDIGO ORCID: 0009-0009-6750-6931

Dr. Aguilar Chuquizuta, Darwin Ebert (Asesor) _____

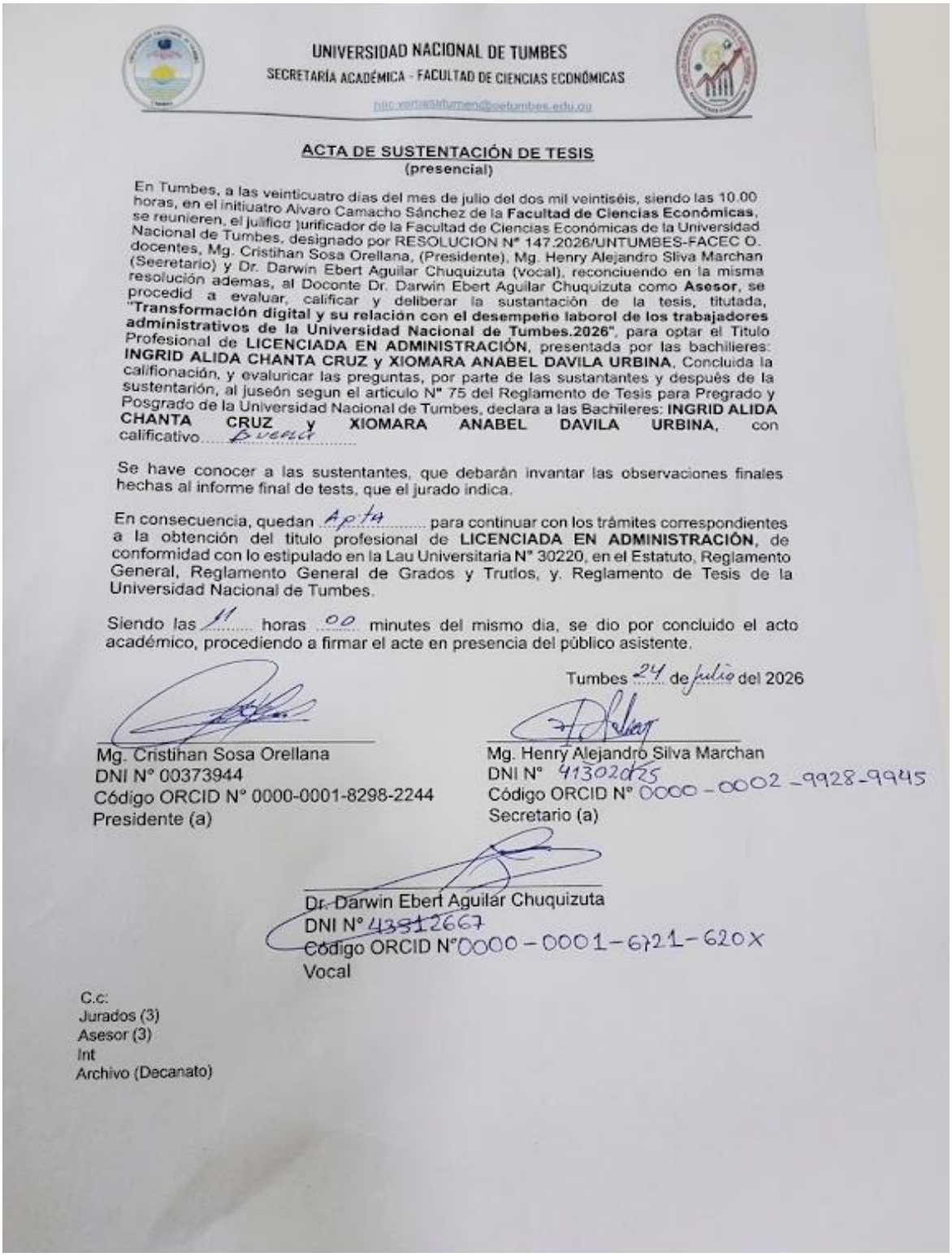
CÓDIGO ORCID: 0000-0001-6721-620X

Mg. Oyola Mondragón, Susy Marybel (Coasesora) _____

Código ORCID: 0009-0003-9107-5883

Tumbes, 2026

Acta de sustentación



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

SECRETARÍA ACADÉMICA - FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

http://www.tutumen@oetumbes.edu.pe

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
(presencial)

En Tumbes, a las veinticuatro dias del mes de julio del dos mil veintiséis, siendo las 10.00 horas, en el initiuatro Aivaro Camacho Sánchez de la **Facultad de Ciencias Económicas**, se reunieren, el julificor jurificador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por RESOLUCION N° 147.2026/UNTUMBES-FACEC O. docentes, Mg. Cristihan Sosa Orellana, (Presidente), Mg. Henry Alejandro Sliva Marchan (Seeretario) y Dr. Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta (Vocal), reconciuendo en la misma resolución ademas, al Doconte Dr. Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta como **Asesor**, se procedid a evaluar, calificar y deliberar la sustantación de la tesis, titutada, **"Transformación digital y su relación con el desempeño laborol de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes.2026"**, para optar el Titulo Profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**, presentada por las bachilieres: **INGRID ALIDA CHANTA CRUZ y XIOMARA ANABEL DAVILA URBINA**, Concluida la califionación, y evaluricar las preguntas, por parte de las sustantantes y después de la sustentarión, al juseón segun el articulo N° 75 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a las Bachileres: **INGRID ALIDA CHANTA CRUZ y XIOMARA ANABEL DAVILA URBINA**, con calificativo Buena

Se have conocer a las sustentantes, que debarán invantar las observaciones finales hechas al informe final de tests, que el jurado indica.

En consecuencia, quedan Apta para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del titulo profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**, de conformidad con lo estipulado en la Lau Universitaria N° 30220, en el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Trutlos, y. Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 11 horas 00 minutes del mismo dia, se dio por concluido el acto académico, procediendo a firmar el acte en presencia del público asistente.

Tumbes 24 de julio del 2026

Mg. Cristihan Sosa Orellana
DNI N° 00373944
Código ORCID N° 0000-0001-8298-2244
Presidente (a)

Mg. Henry Alejandro Silva Marchan
DNI N° 41302025
Código ORCID N° 0000-0002-9928-9945
Secretario (a)

Dr. Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta
DNI N° 43512667
Código ORCID N° 0000-0001-6721-620X
Vocal

C.c:
Jurados (3)
Asesor (3)
Int
Archivo (Decanato)

Informe de Turnitin



Dr. Aguilar Chuquizuta Darwin Ebert
ORCID: 0000-0001-6721-620X
Asesor del Proyecto de Tesis

Xiomara Anabel Davila Urbina

.Transformación digital y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Naciona...

AVANCE 1 - BASES TEORICAS

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::3117:598827838

Fecha de entrega
9 jun 2026, 18:49 GMT-5

Fecha de descarga
9 jun 2026, 19:00 GMT-5

Nombre del archivo
.Transformación digital y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrati....docx

Tamaño del archivo
85.3 KB

57 páginas

14.698 palabras

89.678 caracteres

turnitin Página 2 de 63 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega trn:oid:::3117:598827838

14% Similitud general

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



Dr. Aguilar Chuquizuta Darwin Ebert

ORCID: 0000-0001-6721-620X

Asesor del Proyecto de Tesis

Filtrado desde el informe

- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

10% Fuentes de Internet

4% Publicaciones

11% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

10% Fuentes de Internet
4% Publicaciones
11% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

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

1	Internet repositorio.untumbes.edu.pe	2%
2	Internet hdl.handle.net	2%
3	Internet repositorio.upsc.edu.pe	<1%
4	Trabajos del estudiante Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-18	<1%
5	Trabajos del estudiante Universidad Nacional de Tumbes on 2025-10-07	<1%
6	Trabajos del estudiante Universidad Andina del Cusco on 2025-11-18	<1%
7	Internet polodelconocimiento.com	<1%
8	Internet repositorio.upsc.edu.pe:8080	<1%
9	Trabajos del estudiante Universidad Nacional de Tumbes on 2018-08-08	<1%
10	Internet repositorio.ucv.edu.pe	<1%
11	Trabajos del estudiante Universidad Nacional de Cañete on 2024-05-30	<1%



Dr. Aguilar Chuquizuta Darwin Ebert
ORCID: 0000-0001-6721-620X
Asesor del Proyecto de Tesis

12 Trabajos del estudiante
Universidad Nacional de Tumbes on 2025-09-10 <1%

13 Trabajos del estudiante
Universidad Nacional Agraria La Molina on 2026-03-23 <1%

14 Trabajos del estudiante
uncedu on 2023-11-14 <1%

15 Trabajos del estudiante
FACEE on 2025-08-29 <1%

16 Trabajos del estudiante
FUNIBER on 2026-06-05 <1%

17 Trabajos del estudiante
Universidad Nacional de Tumbes on 2026-02-08 <1%

18 Trabajos del estudiante
Universidad Privada San Juan Bautista on 2026-04-22 <1%

19 Trabajos del estudiante
Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-22 <1%

20 Trabajos del estudiante
Universidad Nacional de Educacion Enrique Guzman y Valle on 2025-06-05 <1%

21 Trabajos del estudiante
Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC on 2026-05-31 <1%

22 Internet
alicia.concytec.gob.pe <1%

23 Trabajos del estudiante
Universidad Nacional del Centro del Peru on 2026-01-16 <1%

24 Trabajos del estudiante
Universidad Nacional Federico Villarreal on 2025-06-17 <1%

25 Trabajos del estudiante
Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-11-08 <1%



Dr. Aguilar Chuquizuta Darwin Ebert
ORCID: 0000-0001-6721-620X
Asesor del Proyecto de Tesis

26 Trabajos del estudiante
Universidad Nacional de Tumbes on 2026-01-22 <1%

27 Trabajos del estudiante
Universidad Nacional de Cajamarca on 2026-01-05 <1%

28 Trabajos del estudiante
Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-10-20 <1%

29 Trabajos del estudiante
Fundación Universitaria del Area Andina on 2025-03-17 <1%

30 Trabajos del estudiante
Universidad Cesar Vallejo on 2025-12-24 <1%

31 Internet
repobiblio.cuc.uqroo.mx <1%

32 Trabajos del estudiante
PREGRADO on 2025-10-01 <1%

33 Trabajos del estudiante
Higher Education Commission Pakistan on 2024-02-01 <1%

34 Trabajos del estudiante
Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2026-05-08 <1%

35 Trabajos del estudiante
Universidad Andina del Cusco on 2025-10-20 <1%

36 Trabajos del estudiante
Universidad Cesar Vallejo on 2025-07-16 <1%

37 Trabajos del estudiante
Universidad Cesar Vallejo on 2025-12-19 <1%

38 Trabajos del estudiante
Universidad de Guayaquil on 2023-08-11 <1%

39 Trabajos del estudiante
Usuario Web on 2026-02-11 <1%



Dr. Aguilar Chuquizuta Darwin Ebert

ORCID: 0000-0001-6721-620X
Asesor del Proyecto de Tesis

40	Internet repositorio.upla.edu.pe	<1%
41	Trabajos del estudiante Universidad Cesar Vallejo on 2025-12-01	<1%
42	Trabajos del estudiante Universidad Internacional de la Rioja on 2026-05-16	<1%
43	Trabajos del estudiante Universidad Tecnologica del Peru on 2025-08-21	<1%
44	Publicación Anthony Joel Saquinga Alcaciega, Liliana Elizabeth González Garcés, Edwin Javier ...	<1%
45	Trabajos del estudiante Universidad Cesar Vallejo on 2025-12-22	<1%
46	Trabajos del estudiante Universidad Nacional de Tumbes on 2020-08-31	<1%
47	Trabajos del estudiante Universidad Nacional del Centro del Peru on 2026-01-23	<1%
48	Internet repositorio.unc.edu.pe	<1%
49	Internet repositorio.upn.edu.pe	<1%



Dr. Aguilar Chuquizuta Darwin Ebert

ORCID: 0000-0001-6721-620X

Asesor del Proyecto de Tesis

DEDICATORIA

A Dios, por guiarme en cada paso de este camino, por darme fortaleza, sabiduría y perseverancia para superar cada dificultad y continuar hasta alcanzar esta meta.

A mi hija Ashley, por ser la luz de mi vida porque cada esfuerzo realizado también fue pensando en ella.

A mi esposo, mamá, papá, hermanos, sobrina y suegra por su amor, palabras de aliento y apoyo constante.

A mis compañeros de estudio, por compartir este camino académico.

De manera especial, a Marcelis, por cuidar con cariño de mi hija Ashley cuando no pude estar presente y por brindarme tranquilidad y apoyo.

Ingrid Chanta Cruz.

A Dios, por darme la fuerza para llegar hasta aquí cuando pensé que no podía continuar.

A mis padres Wilmer Esteban Davila Lupú y Fabiola Liseth Urbina Castillo, porque este logro nació de sus sacrificios, sus esfuerzos y su amor infinito; todo lo que soy es gracias a ustedes.

A mis hermanas, Valentina, Dana, Mía, Luciana; porque son mi alegría, mi fuerza y la razón por la que siempre quise superarme.

Mis abuelos, por permanecer a mi lado en los momentos más difíciles por creer en mí y sostenerme cuando sentía que iba a caer.

Xiomara Dávila Urbina.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por acompañarme y darme la fortaleza necesaria en cada etapa de este proceso académico.

A mi familia, por su amor, paciencia, comprensión y apoyo constante, los cuales fueron fundamentales para continuar y culminar esta meta.

A mis amigos y compañeros de estudio, por compartir este camino, por su compañía y por brindarme palabras de aliento en los momentos necesarios.

A Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta, por su apoyo incondicional, orientación y valiosos aportes durante el desarrollo de esta investigación.

Ingrid Chanta Cruz

A Dios, por sostenerme en los momentos más difíciles y darme la fuerza para no rendirme cuando el camino parecía imposible.

A mi familia, porque detrás de cada logro mío están sus sacrificios su amor y su apoyo incondicional este triunfo también les pertenece.

A mis abuelos, por sus oraciones silenciosas, su amor infinito y por creer siempre en mí aun cuando las palabras no eran necesarias.

A Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta, por su guía, paciencia y dedicación por enseñarme que la excelencia se alcanza con esfuerzo y perseverancia.

Xiomara Dávila Urbina

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN xvi
ABSTRACT xvii
I. INTRODUCCIÓN 18
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA 21
2.1. Bases teórico – científicas 21
2.2. Antecedentes 31
2.3. Definición de términos básicos 36
III. MATERIALES Y MÉTODOS 38
3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis 38
3.2. Población, muestra y muestreo 40
3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos 43
3.4. Análisis de confiabilidad 45
3.5. Plan de procesamiento y análisis de datos. 46
3.6. Formulación de la hipótesis 47
3.7. Definición y operacionalización de variables 48
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 51
4.1. Resultados 51
4.2. Discusión 60
V. CONCLUSIONES 64
VI. RECOMENDACIONES 66
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 68
VIII. ANEXOS 72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población de personal administrativo de la UNT 41

Tabla 2 Criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento..... 45

Tabla 3 Nivel de la variable transformación digital en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026. 51

Tabla 4 Nivel de la variable desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026. 52

Tabla 5 Nivel de la dimensión competencias digitales en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026. 53

Tabla 6 Nivel de la dimensión comunicación digital de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026. 54

Tabla 7 Nivel de la dimensión trabajo en red en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026. 54

Tabla 8 Prueba de normalidad 55

Tabla 9 Correlación entre las variables transformación digital y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026 .. 56

Tabla 10 Correlación entre competencias digitales y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026..... 58

Tabla 11 Correlación Comunicación digital y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026 59

Tabla 12 Correlación Trabajo en red y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026 60

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia 73

Anexo 2: Matriz de operacionalización 74

Anexo 3: Solicitud de Autorización para ejecución de tesis 76

Anexo 4: Aceptación de autorización para ejecución de tesis 77

Anexo 5: Cuestionarios de la variable Transformación digital 78

Anexo 6: Cuestionario de la variable desempeño laboral 82

Anexo 7: Certificación de asesor. 84

Anexo 8: Carga factorial 85

Anexo 9: Validación del instrumento 93

Anexo 10: Evidencias 101

RESUMEN

La presente investigación titulada “Transformación digital y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026” tuvo como objetivo general determinar la relación entre la transformación digital y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo, con alcance correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 311 trabajadores administrativos, distribuidos en 137 trabajadores nombrados y 174 trabajadores CAS; de los cuales se consideró una muestra de 173 trabajadores, a quienes se les aplicó una encuesta mediante cuestionarios estructurados para ambas variables, medidos con escala de Likert. Los resultados obtenidos evidenciaron que el 27% de los encuestados presentó un nivel alto de transformación digital, mientras que el 25% alcanzó un nivel alto de desempeño laboral. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,879, lo que demuestra una relación positiva, fuerte y estadísticamente significativa entre ambas variables. Se concluye que el fortalecimiento de la transformación digital, a través de las competencias digitales, la comunicación digital y el trabajo en red, contribuye favorablemente a la mejora del desempeño laboral del personal administrativo, permitiendo optimizar los procesos internos, mejorar la coordinación institucional y fortalecer el cumplimiento de las funciones administrativas.

Palabras clave: Transformación digital, desempeño laboral, competencias digitales, comunicación digital, trabajo en red.

ABSTRACT

The present research, entitled “Digital Transformation and Its Relationship with the Job Performance of Administrative Workers at the National University of Tumbes, 2026,” aimed to determine the relationship between digital transformation and the job performance of administrative workers at the National University of Tumbes. The study followed a quantitative approach, with a correlational scope and a non-experimental cross-sectional design. The population consisted of 311 administrative workers, distributed among 137 appointed workers and 174 CAS workers; from this population, a sample of 173 workers was selected. A survey was applied through structured questionnaires for both variables, measured using a Likert scale. The results showed that 27% of the respondents presented a high level of digital transformation, while 25% reached a high level of job performance. Likewise, Spearman’s correlation coefficient was 0.879, demonstrating a positive, strong, and statistically significant relationship between both variables. It is concluded that strengthening digital transformation through digital competencies, digital communication, and networking contributes favorably to improving the job performance of administrative staff, allowing the optimization of internal processes, the improvement of institutional coordination, and the strengthening of administrative duties.

Keywords: Digital transformation, job performance, digital competencies, digital communication, networking.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la transformación digital se ha convertido en un proceso necesario para las instituciones que buscan mejorar la organización de sus actividades, la gestión de la información y la eficiencia de sus procesos internos. En el ámbito administrativo, el uso de herramientas tecnológicas permite desarrollar tareas con mayor rapidez, facilitar la comunicación entre áreas y mejorar la calidad del trabajo realizado. Por ello, este cambio no solo implica incorporar equipos o plataformas virtuales, sino también fortalecer de manera integral las competencias digitales, la comunicación digital y el trabajo en red.

En la Universidad Nacional de Tumbes, este proceso adquiere una gran importancia porque el personal administrativo cumple funciones clave relacionadas con la atención al usuario, la organización documental, la coordinación interna y la ejecución de actividades institucionales. Para lograrlo, los trabajadores requieren manejar sistemas informáticos, utilizar canales digitales oficiales y coordinar actividades mediante medios tecnológicos que favorezcan el cumplimiento eficiente de sus responsabilidades.

A nivel teórico y empírico, la relación entre estas variables ha sido respaldada por diferentes autores. Rogers (2016) sostiene que la transformación digital implica integrar tecnologías en la estrategia organizacional para generar valor y mejorar la competitividad. Asimismo, Robbins y Judge (2013) señalan que el desempeño laboral se relaciona con el cumplimiento de objetivos mediante el uso adecuado de los recursos, considerando criterios de eficacia y eficiencia. En el plano de las investigaciones, Obasi (2021) destacó que el uso de plataformas digitales mejora la eficiencia administrativa en instituciones educativas. A nivel nacional, Hilario y León (2023) determinaron una relación directa y significativa entre transformación digital y desempeño laboral en trabajadores administrativos universitarios. En el contexto local, Navarro (2023) encontró una relación positiva entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral dentro de la misma Universidad Nacional de Tumbes.

Sin embargo, la problemática actual de esta investigación se centra en que, pese al avance tecnológico y al uso progresivo de herramientas digitales en la Universidad Nacional de Tumbes, no todos los trabajadores administrativos presentan el mismo nivel de dominio en el manejo de estos recursos. Esta situación suele generar retrasos, dificultades de coordinación y limitaciones en el uso de plataformas institucionales, afectando directamente el desempeño laboral del personal.

Por este motivo, se planteó como problema general de investigación: ¿Cuál es la relación entre la transformación digital y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026? Asimismo, se formularon los siguientes problemas específicos: 1) ¿De qué manera las competencias digitales contribuyen al desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026? 2) ¿De qué manera se manifiesta la comunicación digital en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026? y 3) ¿De qué manera el trabajo en red favorece el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026?

Para dar respuesta a estas interrogantes, la transformación digital se estudió a partir de tres dimensiones: competencias digitales (uso de herramientas, manejo de sistemas y resolución de problemas), comunicación digital (interacción en plataformas, intercambio de información virtual y uso de canales institucionales) y trabajo en red (participación en equipos virtuales y coordinación en línea). Por otro lado, el desempeño laboral se expresa mediante la eficacia (cumplimiento de metas), la eficiencia (uso adecuado del tiempo) y el trabajo en equipo (colaboración y apoyo entre compañeros).

El estudio se justifica teóricamente porque permite profundizar en el análisis de la transformación digital y sus dimensiones, relacionándolas directamente con el rendimiento laboral en el sector público. Desde el punto de vista práctico, los resultados permitirán proponer acciones concretas para fortalecer las capacidades del personal, mejorar la comunicación digital y promover el trabajo en red. Metodológicamente, la investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de alcance correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 311 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional

de Tumbes (137 nombrados, que representan el 44% y 174 trabajadores CAS, equivalentes al 56%), de la cual se extrajo una muestra de 173 servidores a quienes se les aplicó un cuestionario procesado mediante el coeficiente Rho de Spearman.

Finalmente, la investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la transformación digital y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026. Asimismo, se establecieron como objetivos específicos: 1) analizar la relación de las competencias digitales en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026; 2) examinar el papel de la comunicación digital en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026 y 3) evaluar la importancia del trabajo en red en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Bases teórico – científicas

2.1.1. Transformación digital

Laudon y Laudon (2016) sostienen:

> Las tecnologías de información (TI), como computadoras, servicios móviles y servicio en la nube se han utilizado tradicionalmente para la operatividad eficiente de las organizaciones, lo que permite tener una comunicación en tiempo real de trabajadores, clientes y proveedores. Asimismo, esto permite almacenar y gestionar los datos corporativos, lo que conlleva a tomar buenas decisiones de acuerdo con la información obtenida, haciendo que las organizaciones tengan un mejor rendimiento. (p.170) Tradicionalmente, las herramientas tecnológicas como la computación en la nube, los dispositivos móviles y los ordenadores han sido pilares clave para optimizar la gestión empresarial. Su uso no solo facilita la comunicación inmediata entre empleados, clientes y proveedores, sino que también es fundamental para centralizar y administrar los datos de la compañía. Al transformar estos datos en información estratégica, las organizaciones pueden tomar decisiones mucho más acertadas, lo que se traduce directamente en un aumento de su productividad y competitividad.

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2025) menciona, la transformación digital implica no solo la adopción de tecnologías, sino también cambios en los procesos, la cultura organizacional y los modelos de gestión, con el fin de generar mayor eficiencia y valor en las organizaciones.

Vial (2019) sostiene:

> Las modificaciones en la forma de desarrollar el trabajo, en la cultura organizacional y en los procesos de la toma de decisiones. Su propósito es optimizar la eficiencia, incrementar la productividad y fortalecer la habilidad para ajustarse a las transformaciones del entorno (p.1).

Rogers (2016) sostiene, la transformación digital supone replantear los modelos de negocio y la manera en que las organizaciones generan valor para sus clientes mediante el uso estratégico de la tecnología. Esto concede a las organizaciones ajustarse a las nuevas condiciones del ambiente y reaccionar con mayor eficiencia ante las exigencias cambiantes del mercado.

Westerman et al. (2014) indica, la transformación digital implica integrar tecnologías digitales en todas las áreas de la organización, cambiando radicalmente la manera en que opera y genera valor. Este proceso no solo abarca la adopción de herramientas tecnológicas, sino también la reorganización de procesos, la modificación de la cultura organizacional y la redefinición de los modelos de negocio para mantener la competitividad en un entorno dinámico.

Modelo de aceptación tecnológica

Davis (1989) explica, el modelo de aceptación tecnológica tiene factores que influyen en la aceptación y uso de una tecnología dentro de una organización. Este modelo plantea que la adopción tecnológica depende principalmente de dos componentes: la utilidad percibida y la facilidad de uso percibida. La utilidad percibida hace referencia al grado en que una persona considera que el uso de una tecnología puede mejorar su desempeño laboral, mientras que la facilidad de uso percibida se relaciona con la percepción de que dicha tecnología puede utilizarse sin mayor dificultad.

En el contexto de la presente investigación, el modelo TAM permite comprender cómo los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes aceptan y utilizan las herramientas digitales implementadas en los procesos administrativos. Si el personal percibe que estas tecnologías son útiles y fáciles de manejar, es más probable que las incorpore en sus actividades diarias, favoreciendo el desarrollo de competencias digitales, la comunicación digital y el trabajo en red. Por ello, este modelo se relaciona directamente con la variable transformación digital y permite

sustentar teóricamente su posible vínculo con el desempeño laboral, ya que el uso adecuado de herramientas tecnológicas puede contribuir a mejorar la eficiencia, la organización de tareas y el cumplimiento de objetivos institucionales.

Dimensiones de transformación digital

Competencias digitales

El Libro Blanco de Ametic (2021) plantea, las competencias digitales comprenden un conjunto de conocimientos, habilidades y capacidades que permiten a las personas utilizar, integrar y aplicar tecnologías digitales en sus actividades diarias y profesionales, favoreciendo su desarrollo individual y contribuyendo al progreso social y económico. Además, el fortalecimiento de estas competencias es clave para reducir la brecha digital, mejorar la empleabilidad, aumentar la competitividad y la productividad, y fortalecer la capacidad de la sociedad para enfrentar desafíos en entornos altamente digitalizados.

Moscoso et al. (2021) definen, “las competencias digitales abarcan saberes y competencias vinculadas al uso de la tecnología, las cuales corresponden fortalecerse especialmente en el campo educativo” (p. 17). Asimismo, su desarrollo requiere apoyarse en un proceso organizado y consistente de alfabetización tecnológica que permita a los estudiantes desenvolverse adecuadamente en entornos digitales.

DigComp (2022) menciona, durante más de una década, el referente de competencias digitales para ciudadanía ha funcionado como una guía de referencia tanto en la Unión Europea como en diversos contextos internacionales para comprender y delimitar el concepto de competencias digitales. Asimismo, este marco ha servido como fundamento para el diseño y la ejecución de políticas destinadas a fortalecer el desarrollo de dichas competencias en la población.

Comunicación digital

Strauss et al. (2024) indican, la comunicación digital implica la creación conjunta de significados mediante el uso de tecnologías digitales, permitiendo la interacción, la colaboración y el intercambio de información entre las personas.

Morreale et al. (2013) afirman, la comunicación es un proceso mediante el cual los participantes generan significado al enviar y recibir símbolos verbales y no verbales en contextos diversos.

Trabajo en red

Se refiere a una forma de colaboración apoyada en herramientas digitales, redes sociales y espacios virtuales que permiten la interacción, coordinación y cooperación entre diferentes actores. En el contexto de la transformación digital, esta dimensión se relaciona con la capacidad del trabajador para participar en equipos virtuales, coordinar actividades mediante medios digitales y compartir información en línea.

Merodio (2013) señala, el uso de redes sociales permite fortalecer la visibilidad profesional, ampliar contactos y acceder a oportunidades mediante espacios digitales.

Asimismo, Ubieto (2009) sostiene que el trabajo en red permite articular acciones entre diferentes actores mediante la coordinación y cooperación, favoreciendo una gestión más organizada y eficiente.

Indicadores de la dimensión de competencias digitales

a) **Uso de herramientas digitales**

   Se vincula con la aptitud de los trabajadores para emplear diferentes aplicaciones, programas y plataformas tecnológicas que contribuyen al desempeño de sus funciones dentro de la organización. El uso apropiado de estas herramientas permite acceder con mayor facilidad a la información y favorece una mejor realización de las actividades laborales.

   Ferrari (2013) señala, las competencias digitales consisten en la capacidad de emplear las herramientas digitales de forma adecuada, responsable y eficiente en distintos ámbitos, tanto en el ámbito laboral como en el social.

b) **Manejo de sistemas informáticos**

   Hace referencia a la capacidad que tienen los trabajadores para manejar programas, aplicaciones y plataformas digitales que apoyan la realización de sus actividades laborales y el manejo de información dentro de la organización.

Van Laar et al. (2017) menciona, las competencias digitales comprenden un conjunto de capacidades técnicas que permiten utilizar herramientas informáticas y distintas tecnologías dentro del entorno laboral.

c) Resolución de problemas tecnológicos

Hace referencia a la capacidad del trabajador para reconocer problemas o inconvenientes vinculados al uso de herramientas tecnológicas y aplicar soluciones adecuadas que permitan continuar con el desarrollo de sus actividades laborales.

Ferrari (2013) Indica, una de las competencias digitales esenciales es la habilidad para identificar y solucionar dificultades que se presentan durante la utilización de tecnologías digitales. (p. 14).

Indicadores de la dimensión de comunicación digital

a) Interacción mediante plataformas digitales

Se refiere a la participación de los trabajadores en procesos de comunicación mediante el uso de herramientas digitales, las cuales facilitan el intercambio de información, la coordinación de actividades y el contacto permanente con otros integrantes de la organización.

Castells (2009) señala, las tecnologías digitales favorecen la aparición de nuevas maneras de interacción entre las personas, tanto dentro de las organizaciones como en los espacios de redes sociales.

b) Intercambio de información virtual

Hace referencia al proceso mediante el cual los trabajadores comparten información, documentos y conocimientos a través de plataformas digitales, con el propósito de facilitar el desarrollo de sus actividades laborales.

Ferrari (2013) manifiesta, que las tecnologías digitales brindan a los usuarios la oportunidad de intercambiar información y trabajar de forma colaborativa dentro de entornos virtuales.

c) Uso de canales digitales institucionales

Hace referencia al uso de canales oficiales de comunicación digital dentro de la organización, como el correo electrónico institucional o las plataformas administrativas, los cuales permiten transmitir información y coordinar actividades laborales.

Robbins y Judge (2013) señalan, el proceso informativo dentro de la estructura de las organizaciones se lleva a cabo mediante diversos canales que facilitan la circulación y el intercambio de información entre sus integrantes.

Indicadores de la dimensión de trabajo en red

a) Participación en equipos virtuales

Hace referencia a la participación de los trabajadores en equipos que emplean herramientas tecnológicas para realizar actividades de forma colaborativa, incluso cuando los integrantes se encuentran en lugares distintos y no comparten el mismo espacio físico.

Castells (2009) manifiesta, las redes digitales favorecen el trabajo en equipo entre las personas que se encuentran conectadas entre sí, permitiendo desarrollar actividades de manera conjunta a través de entornos tecnológicos. (p. 73).

b) Coordinación mediante medios digitales

Se relaciona con la planificación y organización de las actividades laborales mediante el uso de recursos tecnológicos que promueven la comunicación y la coordinación entre los integrantes del equipo de trabajo.

Robbins y Judge (2013) señalan, la adecuada coordinación entre los integrantes de una organización contribuye a optimizar el funcionamiento y el desempeño de los equipos de trabajo. (p. 306).

c) Compartir información en línea

Se vincula con la habilidad de los trabajadores para compartir documentos, datos y conocimientos a través de plataformas digitales, las cuales permiten un acceso más ágil a la información dentro de la organización.

Ferrari (2013) mencionan, las tecnologías digitales favorecen la transferencia de información entre los usuarios en entornos virtuales, permitiendo alguna comunicación más rápida y accesible.

2.1.2. Desempeño laboral

El desempeño laboral puede entenderse como el nivel en que el colaborador efectúa sus funciones y responsabilidades de manera eficiente dentro de una organización, aportando al logro de los objetivos definidos por la institución.

Según Aguinis (2023) señala, al conjunto de comportamientos y resultados que contribuyen al logro de los objetivos organizacionales. Una gestión adecuada del desempeño favorece el desarrollo de los trabajadores y mejora la eficacia de la organización.

Robbins y Judge (2013) señalan:

> Una organización alcanza la productividad cuando cumple sus objetivos al transformar los recursos o insumos en productos, procurando hacerlo con el menor costo posible. Para ello, es necesario integrar en la gestión criterios de eficacia y eficiencia que permitan optimizar los resultados obtenidos.” (p. 61)

Dimensiones de desempeño laboral.

Eficacia

Robbins y Judge (2013) señalan, los equipos de trabajo eficaces se caracterizan por mantener un elevado nivel de confianza tanto entre sus miembros como hacia sus líderes, lo cual favorece la cohesión del grupo y facilita el cumplimiento de los objetivos compartidos.

Fernández y Sánchez (1997) sostienen, la eficacia implica analizar el desempeño comparando los resultados obtenidos con aquello que podría haberse alcanzado o

con los logros obtenidos por otras organizaciones. De esta manera, se puede valorar el nivel real de cumplimiento de los objetivos.

Eficiencia

Romani et al. (2023) Indican, la eficiencia está relacionada con la productividad; no obstante, cuando se evalúa solo mediante indicadores cuantitativos, se pone mayor énfasis en la optimización de los recursos y en la reducción de costos. En este enfoque, suele priorizarse el control del presupuesto y el uso adecuado del tiempo, priorizando menos la calidad de los resultados obtenidos.

Bolaños (2020) señala, la eficiencia puede analizarse para valorar la calidad de los procesos, comparando los resultados obtenidos con los objetivos previamente establecidos. Para ello, también se toman en cuenta los recursos utilizados durante su desarrollo, especialmente los costos generados y el tiempo invertido en su realización.

Trabajo en equipo

Se entiende como la cooperación directa entre los integrantes de un grupo para alcanzar objetivos comunes dentro de una organización. Esta dimensión pertenece al desempeño laboral porque se relaciona con la coordinación de tareas, el apoyo entre compañeros, la asignación de roles y la responsabilidad compartida.

Robbins y Judge (2013) explican, la efectividad de los equipos depende de las habilidades de sus integrantes, la comunicación, la coordinación y la cohesión grupal, aspectos necesarios para lograr resultados organizacionales.

Indicadores de la dimensión de eficacia

a) **Cumplimiento de metas asignadas**

   Se refiere al nivel en que los trabajadores consiguen cumplir las metas planteadas por la organización dentro del plazo establecido.

   Chiavenato (2011) manifiesta, la eficacia está vinculada con el nivel en que una organización o un trabajador consigue alcanzar los objetivos que se han planteado.

b) Logro de objetivos laborales

Se entiende como el nivel en que los trabajadores cumplen los objetivos y metas propuestas por la organización a través del adecuado desempeño de sus funciones y responsabilidades.

Chiavenato (2009) menciona, la eficacia se relaciona con el cumplimiento de los objetivos organizacionales establecidos.

c) Calidad de los resultados

Se vincula con el grado de exactitud y con el cumplimiento de los estándares establecidos en las diligencias que ejecutan los trabajadores dentro de la organización.

Chiavenato (2011) expresa, el desempeño laboral puede valorarse considerando la eficacia de los objetivos que se logran en el desarrollo de las actividades de la organización.

Indicadores de la dimensión de eficiencia

a) Cumplimiento oportuno de tareas

Hace referencia a la capacidad del trabajador para llevar a cabo las actividades que se les han establecido dentro del tiempo previsto, asegurando que las responsabilidades laborales se desarrollen con puntualidad y aporten al cumplimiento de las metas organizacionales.

Chiavenato (2011) fundamenta, el desempeño laboral está vinculado con las acciones y conductas que realiza el trabajador con el fin de lograr los objetivos determinados por la institución.

b) Optimización del tiempo de trabajo.

Se relaciona con la capacidad de aprovechar el tiempo de trabajo de forma adecuada para realizar las actividades de manera ordenada y eficiente.

Chiavenato (2011) sostiene, la eficiencia se relaciona con el empleo correcto de los recursos disponibles para alcanzar los resultados.

c) Organización de actividades laborales

Se vincula con la organización y planificación de las acciones laborales, con el fin de optimizar el desarrollo del trabajo y contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Chiavenato (2011) afirma, la organización del trabajo permite coordinar recursos y actividades dentro de la institución.

Indicadores de la dimensión de trabajo en equipo

a) Colaboración con compañeros de trabajo

Se refiere a la disposición del trabajador para apoyar, coordinar y participar activamente con sus compañeros en el desarrollo de actividades laborales, favoreciendo el cumplimiento de objetivos comunes dentro de la organización.

Robbins y Judge (2013) argumentan, la cooperación entre los integrantes del equipo fortalece la coordinación, la comunicación y el logro de objetivos compartidos.

b) Coordinación en actividades laborales

Se refiere a la coordinación de las tareas entre los miembros de un grupo de trabajo, con el fin de optimizar la eficacia en el desarrollo de las actividades laborales.

Chiavenato (2011) menciona, la coordinación entre los trabajadores contribuye a mejorar el desempeño dentro de la organización.

c) Apoyo en tareas grupales

Se relaciona con la disposición y actitud de los colaboradores para participar y apoyar en la realización de actividades colectivas dentro del equipo de trabajo.

Robbins y Judge (2013) aseveran, la cooperación con los integrantes del equipo fortalece el logro de objetivos comunes (p. 306).

2.2. Antecedentes

A continuación, se presentan los trabajos de investigación de diversos autores, tanto internacionales como nacionales y regionales, que están relacionados con el tema de la investigación actual, basados en un análisis detallado.

Internacionales:

Del Do et al. (2023) en su artículo científico titulado: “Desafíos de la Transformación Digital en las PYMES” precisan: La finalidad del estudio fue determinar cuáles son los factores que impulsan y obstaculizan a las pequeñas y medianas empresas (PYMES) de Argentina en sus técnicas de transformación digital, con la finalidad de comprender los principales retos asociados a la incorporación de tecnologías. Para alcanzar este fin, se empleó una metodología cualitativa sustentada en una exploración metódica de la literatura científica, lo que facilitó examinar, clasificar y analizar diversas investigaciones previas sobre la etapa actual de la automatización digital y sus principales impulsores y limitaciones en el ámbito de las PYMES.

Los hallazgos indican que, si bien la digitalización simboliza una congruencia explicativa para fortalecer la competitividad, muchas PYMES aún enfrentan obstáculos como la firmeza a la transformación organizacional, la insuficiente formación en capacidades tecnológicas y una cultura digital poco desarrollada. Asimismo, se observa incertidumbre respecto a cómo iniciar el proceso de transformación y en qué áreas concentrar los esfuerzos, junto con limitaciones de recursos y un nivel de adopción tecnológica todavía reducido.

Perdiguero (2024) en su tesis titulada: “Transformación digital en la República Dominicana: Un análisis de micro y mini empresas” menciona: La investigación se realizó con un enfoque cuantitativo, empleando un diseño correlacional, no experimental y de carácter transversal. Para su realización, se aplicó una encuesta estructurada a una muestra de 1,122 micro y pequeñas empresas de la República Dominicana, organizadas de acuerdo con sus años de funcionamiento. La información recolectada fue procesada y examinada mediante instrumentos informáticos como Excel y Python. A partir de los resultados, el análisis estadístico mostró una correlación

de Pearson de r = 0.0644 con un p-valor de 0.03098, así como un coeficiente rho de Spearman = 0.0527, con un valor de significancia p = 0.0775. Asimismo, el modelo de regresión polinomial evidenció que la antigüedad empresarial explica menos del 1 % de la variación en el nivel de digitalización, mostrando un coeficiente de determinación R^2 = 0.0069. En síntesis, los hallazgos revelan una asociación muy débil y apenas significativa entre los años de operación de la empresa y su grado de digitalización. Esto sugiere que la edad de la organización tiene una incidencia mínima en la implementación de conocimientos digitales, por lo que otros factores desempeñan un papel más determinante en el procedimiento de la digitalización empresarial de las micro y pequeñas empresas dominicanas.

Obasi (2021) en su artículo científico titulado: “The Impact of Digital Transformation on Administrative Efficiency in Educational Institutions” planteó: El presente estudio tuvo como finalidad evaluar el impacto de la transformación digital en la eficiencia administrativa dentro de instituciones educativas, particularmente en universidades públicas. La investigación se centró en el uso de herramientas digitales, como sistemas de gestión de recursos, plataformas de comunicación digital y análisis de datos, para mejorar los procesos administrativos y operativos. Para alcanzar este propósito, se adoptó un enfoque cuantitativo con diseño correlacional y una muestra de 300 empleados administrativos en diversas universidades públicas. La recolección de datos se realizó a través de encuestas estructuradas que evaluaron la percepción de los empleados sobre el impacto de la digitalización en su desempeño laboral. Los hallazgos indicaron que la implementación de plataformas digitales mejoró significativamente la eficiencia administrativa, especialmente en la gestión de recursos (aumento del 20% en la optimización del uso de recursos), en la toma de decisiones rápidas (40% más rápido) y en la automatización de tareas repetitivas, lo que resultó en una disminución del 30% en los tiempos de respuesta. Además, se destacó que, aunque la adopción tecnológica trajo mejoras, también se evidenció la necesidad de capacitación continua y apoyo en la infraestructura tecnológica para maximizar el rendimiento administrativo.

Nacionales:

Gonzáles y Rodríguez (2023) en su tesis de pregrado titulada “Transformación digital y desempeño organizacional en los bancos estatales de Lima Metropolitana, 2022”: El

presente estudio tuvo como objetivo principal examinar la relación que existe entre la transformación digital y el desempeño organizacional en los bancos estatales ubicados en Lima Metropolitana a lo largo del año 2022. La investigación se llevó a cabo mediante un enfoque cuantitativo, empleando un diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 311 trabajadores del sector bancario público, considerando como unidades de análisis a las dos principales entidades financieras del Estado en la capital: el Banco de la Nación y Agrobanco. Para recopilar los datos se utilizó un cuestionario basado en la escala Likert, el cual contenía 36 ítems. La variable transformación digital se estructuró en tres dimensiones específicas: la experiencia del cliente, los procesos operativos y los modelos de negocio. En relación con los resultados obtenidos, se encontró un coeficiente de correlación rho de Spearman de 0,690, lo que evidencia una asociación positiva y estadísticamente significativa entre la transformación digital y el desempeño organizacional. Por ello, se aceptó la hipótesis general, concluyendo que un mayor nivel de avance en la transformación digital dentro de los bancos estatales se asocia directamente con un mejor desempeño organizacional de sus colaboradores.

Hilario y León (2023) en su tesis de pregrado titulada “Transformación digital y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2022”: La investigación tuvo como objetivo principal examinar la relación existente entre la transformación digital y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión a lo largo del año 2022. El estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo, con un alcance correlacional y un diseño no experimental de tipo transversal. La muestra se conformó por 220 trabajadores administrativos de la institución. Para recolectar la información se aplicó una encuesta integrada por 30 ítems, distribuidos de manera equilibrada: 15 orientados a medir la variable transformación digital y 15 destinados a evaluar el desempeño laboral. Respecto a los resultados, se registró un nivel de significancia de 0.000 ($p < 0.05$), lo cual permitió aceptar la hipótesis general y confirmar la existencia de una relación directa entre las dos variables. De igual forma, el coeficiente rho de Spearman ($r = 0.634$) indicó una correlación positiva de intensidad moderada; dicha escala analítica se fundamenta bajo los baremos metodológicos de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), quienes señalan que los valores comprendidos en el rango de 0.51 a 0.75 corresponden a una correlación positiva

media o moderada. Se determinó que la transformación digital mantiene una relación directa sobre el desempeño laboral. Sin embargo, se detectaron diversas debilidades entre los trabajadores administrativos, particularmente en aspectos como la gestión eficiente de la información, la comunicación digital continua, la adaptación al trabajo colaborativo mediante redes, la planificación y ejecución de proyectos, así como en las habilidades de liderazgo, implementación y retroalimentación enfocadas en la mejora continua.

Soto y De la Cruz (2025) en su tesis de pregrado titulada “Transformación digital y gestión del rendimiento del personal administrativo de la Universidad Nacional de Huancavelica, 2022”. El estudio presentó un enfoque correlacional. La muestra se conformó por 61 trabajadores administrativos de la institución, a quienes se les aplicaron dos cuestionarios como instrumentos para recopilar la información. En cuanto a los resultados descriptivos, se observó que el 73,8 % de los encuestados alcanzó un nivel eficiente de transformación digital, mientras que el 26,2 % mostró un nivel moderado y ninguno presentó un nivel deficiente. En relación con la gestión del rendimiento, el 77,0 % evidenció un nivel alto, el 21,3 % un nivel regular y el 1,6 % un nivel bajo.

En el análisis inferencial, se identificó una correlación positiva y estadísticamente significativa entre la transformación digital y la gestión del rendimiento laboral (rho de Spearman = 0,696; p = 0,000). De igual forma, se encontraron asociaciones significativas con las dimensiones electrónica (r = 0,581), interoperable (r = 0,656), automatizada (r = 0,646) y proactiva (r = 0,563), todas con un nivel de significancia de p = 0,000. Estos hallazgos confirman que mayores niveles de transformación digital se asocian con una mejor gestión del rendimiento en el ámbito administrativo.

Locales:

Ayala (2023), en su tesis de pregrado titulada “Liderazgo y desempeño laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2023”: Tuvo como objetivo principal determinar la relación entre las prácticas de liderazgo y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes. El estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional y

con un diseño no experimental de tipo transversal. La muestra estuvo conformada por 80 trabajadores administrativos de la universidad, y se utilizó la técnica de encuesta para la recolección de datos, aplicando un cuestionario estructurado de 20 ítems basado en la escala Likert. En los resultados descriptivos, se observó que el 65% de los colaboradores presentó un nivel alto de desempeño laboral, mientras que el 35% alcanzó un nivel medio. En cuanto a las prácticas de liderazgo, se observó que el 72% de los encuestados percibió un nivel alto de liderazgo en sus superiores. En el análisis inferencial, el coeficiente rho de Spearman fue de 0.521, lo que indica una correlación positiva significativa entre las prácticas de liderazgo y el desempeño laboral. El nivel de significancia obtenido fue p = 0.000, lo que permitió rechazar la hipótesis nula y confirmar la existencia de una relación estadísticamente significativa entre ambas variables.

Navarro (2023) en su tesis de pregrado titulada “Gestión del conocimiento y desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Tumbes, 2023”: La investigación tuvo como objetivo principal examinar la relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Tumbes durante el año 2023. El estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo - correlacional y con un diseño no experimental de tipo transversal. La muestra se conformó por 110 trabajadores administrativos nombrados de la institución. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta, aplicando un cuestionario estructurado de 17 ítems basado en la escala Likert. En los resultados descriptivos, se observó que el 78 % de los colaboradores presentó un nivel alto de gestión del conocimiento, mientras que el 22 % alcanzó un nivel medio. En cuanto al desempeño laboral, la totalidad de los encuestados (100 %) mostró un nivel alto. En el análisis inferencial, el coeficiente rho de Spearman fue de 0,335, lo que indica una correlación positiva de intensidad media entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral. Asimismo, el nivel de significancia obtenido fue p = 0,000 (p < 0,01), lo cual permitió rechazar la hipótesis nula y confirmar la existencia de una relación estadísticamente significativa entre ambas variables.

Villegas (2025) en su tesis de pregrado titulada “Incidencia de la transformación digital y crecimiento empresarial de la empresa de transporte interprovincial Ittsa Bus en

Tumbes, 2025” La investigación tuvo como objetivo principal analizar la relación entre la transformación digital y el crecimiento empresarial de la empresa de transporte interprovincial Ittsa Bus, en Tumbes, durante el año 2025. El estudio se llevó a cabo bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de alcance correlacional y corte transversal. La población estuvo conformada por 30 trabajadores, por lo que se trabajó con una muestra censal. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario de 30 ítems, distribuidos de forma equilibrada entre las variables transformación digital y crecimiento empresarial. Los datos fueron procesados mediante los programas Microsoft Excel y SPSS. En los resultados descriptivos, ambas variables alcanzaron un nivel alto de percepción (100 %). En el análisis inferencial, el coeficiente de correlación de Pearson reveló una relación positiva muy alta y estadísticamente significativa ($r = 0,991$; $p < 0,05$), lo que permitió aceptar la hipótesis general del estudio. Respecto a las dimensiones, se identificaron correlaciones muy altas en procesos ($r = 0,909$), buenas prácticas ($r = 0,959$), recursos tecnológicos ($r = 0,987$) y servicios informáticos ($r = 0,981$), lo que demuestra que los distintos componentes de la transformación digital se asocian de manera significativa con el crecimiento empresarial de la organización.

2.3. Definición de términos básicos

Transformación digital

Wen y Bajuri, (2025) sostienen, la transformación digital constituye un proceso que ha ganado creciente atención por su rol central en la redefinición de las organizaciones modernas. Este proceso va más allá de la simple incorporación de tecnologías digitales, ya que también implica la reconfiguración de las estructuras organizacionales, los procesos de gestión y las dinámicas de innovación, con el fin de fortalecer la competitividad y enfrentar los desafíos del entorno actual.

Competencia digital

Durán et al. (2016) refieren, a competencia digital puede entenderse como el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que permiten a las personas utilizar las tecnologías de la información y la comunicación en diversos contextos Estas competencias facilitan el acceso, análisis y producción de información a través de herramientas tecnológicas que apoyan el desarrollo de actividades profesionales.

Comunicación digital

Castells (2009) expresa, la comunicación es el proceso de colaborar mediante el intercambio de información. En el entorno digital este desarrollo se realiza mediante el uso de plataformas tecnológicas que permiten la interacción entre personas y organizaciones en tiempo real.

Desempeño laboral

Robbins y Judge (2013) argumentan, el desempeño laboral se relaciona con la forma en que los trabajadores ejecutan sus funciones y responsabilidades dentro de la organización, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Eficacia

Koontz y Weihrich (2012) aseveran, la eficacia consiste en “lograr los objetivos establecidos dentro de una organización” (p. 14).

Este concepto se enfoca principalmente con el desempeño de metas y resultados organizacionales, independientemente de los recursos utilizados para alcanzarlos.

Eficiencia

Robbins y Judge (2013) señalan, este concepto se refiere a la capacidad de alcanzar el mayor nivel de logros empleando la menor cantidad de insumos disponibles” (p. 61).

En el contexto organizacional, la eficiencia permite evaluar el uso adecuado del tiempo, los costos y los recursos dentro de las actividades laborales.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis

3.1.1. Tipos de estudio

Según Hernández et al. (2014) La exploración aplicada se orienta al uso del conocimiento teórico con el propósito de solucionar dificultades concretas que se muestran en la realidad. Este tipo de indagación busca utilizar los fundamentos científicos y conceptuales para generar alternativas de solución que contribuyan a mejorar determinadas situaciones dentro de un contexto específico.

Nivel de investigación.

Es indagación se sitúa en un alcance descriptivo y correlacional, debido a que inicialmente se detallan las particularidades de las categorías de transformación digital y desempeño laboral, para luego examinar el vínculo recíproco entre ambas en el escenario de la entidad.

En palabras de Arias & Covinos (2021) las investigaciones de esta índole buscan establecer el nivel de conexión que se manifiesta entre diversos factores en un grupo específico de estudio, sin que esto implique forzosamente una dependencia de causa y efecto. Este enfoque facilita reconocer la dinámica interactiva de los elementos y verificar si muestran algún tipo de interdependencia en el marco de la investigación.

Diseño de la investigación

El esquema de la indagación será de carácter no experimental y corte transversal. Se define de esta manera debido a que las categorías de transformación digital y desempeño laboral no experimentarán alteraciones provocadas por el autor, puesto

que su examen y monitoreo se realizarán respetando su estado espontáneo dentro del entorno de la organización.

En este sentido, Sánchez et al. (2018) plantean que este tipo de metodología se caracteriza por el análisis de los hechos en su ambiente original, evitando cualquier injerencia en la dinámica de las variables analizadas. Asimismo, la investigación es de naturaleza transversal, en vista de que el levantamiento de la información se efectuará en una única etapa temporal durante el desarrollo del proyecto.

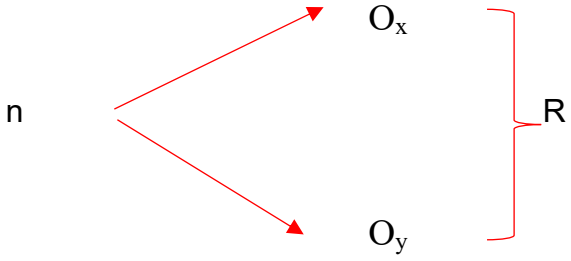
Arias & Covinos (2021) señalan “Que los estudios transversales recolectan información en un único momento, facilitando examinar la situación de las variables en un tiempo determinado” (p. 22)

Enfoque de la investigación

Según Hernández et al. (2018) el enfoque cuantitativo se caracteriza por su rigurosidad metodológica, ya que emplea procedimientos estructurados para la recolección y análisis de datos numéricos, lo que facilita la generalización de los resultados y la validación de teorías científicas. En ese sentido, resulta pertinente para investigaciones de carácter correlacional, donde se busca determinar la existencia y grado de relación entre variables sin manipulación directa de las mismas.

Diseño de contrastación de hipótesis: correlacional

El diseño de contrastación de hipótesis es correlacional, el cual se representa de la siguiente manera:



Dónde:

O_x = Observación de transformación digital

O_y = Observación de desempeño laboral

R= Relación entre ambas variables

n = Muestra de estudio

Este diseño permitirá analizar el grado de relación existente entre la transformación digital y el desempeño laboral dentro de la Universidad Nacional de Tumbes.

3.2. Población, muestra y muestreo

3.2.1. Población

Este apartado se encuentra integrado por la agrupación global de sujetos que presentan particularidades similares y que constituyen el eje central de análisis en la presente investigación.

De acuerdo con los planteamientos de Tarillo et al. (2024) este concepto se entiende como la totalidad de unidades que poseen cualidades específicas y que integran el foco de observación de un proyecto científico.

En la investigación el grupo poblacional se encuentra constituido por 311 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, quienes se encuentran clasificados de acuerdo a los siguientes niveles de ocupación:

Tabla 1
Población de personal administrativo de la UNT

Universidad Nacional de Tumbes	
Categoría laboral	N°
Nombrados	137
Cas	174
Total	311

Nota. Unidad de Recursos Humanos de la Universidad Nacional de Tumbes (2026).

3.2.2. Muestra

Este componente se entiende como un segmento significativo del universo poblacional que es elegido con el objetivo de obtener datos que posibiliten la generalización de los hallazgos a la totalidad del grupo.

En conformidad con lo expuesto por Tarillo et al. (2024), este concepto se interpreta como una fracción de la colectividad que se escoge para la investigación, lo que facilita el desarrollo de conclusiones respecto a la dinámica del entorno estudiado (p. 79).

Con el fin de determinar el número de integrantes de este grupo, se aplicó la ecuación técnica diseñada para universos finitos:

Fórmula para poblaciones finitas:

$$\boldsymbol{n = \frac{z^2 * N * (p * q)}{e^2}}$$

Dónde:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población = 311

Z: Nivel de confianza = 95% equivale al 1.96

P: Probabilidad de éxito= 50 %

q: Probabilidad de fracaso = 50%

e: Margen de error permitido= 5%

Cálculo:

$$\boldsymbol{n} = \frac{311x(\mathbf{1.96})^{\mathbf{2}}\boldsymbol{x}\mathbf{0.5}\boldsymbol{x}\mathbf{0.5}}{(\mathbf{0.05})^{\mathbf{2}}x(311-1)+(\mathbf{1.96})^{\mathbf{2}}.0.5x0.5}$$

$$\boldsymbol{n} = \frac{\mathbf{298.68}}{\mathbf{1.73}}$$

$$\boldsymbol{n} = \mathbf{172.64}$$

$\boldsymbol{n} = \mathbf{172.64} \cong \mathbf{173}$ Trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes.

Muestreo

Se ha determinado el uso de un procedimiento de selección probabilístico tipo aleatoria simple en vista de que la totalidad de los integrantes del grupo administrativo posee idéntica oportunidad de formar parte del estudio.

Hernández et al. (2014) señalan:

> El muestreo probabilístico se define como aquel procedimiento en el que cada unidad de la población tiene una probabilidad conocida y no nula de ser seleccionada, lo que facilita realizar estimaciones estadísticas con un alto grado de certeza (p. 15).

En esta exploración se aplicarán cuestionarios a una muestra de 173 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes.

3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Métodos

Cuantitativo

Según Sánchez et al. (2018) señalan “el enfoque cuantitativo se fundamenta en el análisis de datos numéricos obtenidos a través de instrumentos de medición” (p. 16)

Deductivo

Al respecto Arias (2012) manifiesta, esta metodología se fundamenta en tomar como base fundamentos universales para dar claridad a eventos de carácter individual (p. 9).

Inductivo

Según Hernández Sampieri y Mendoza (2018) manifiestan, “Consiste en analizar casos especificos y situaciones particulares con el propósito de identificar patrones o regularidades que permiten establecer conclusiones de carácter general dentro del proceso de investigación” (p.44)

Analitico

Bernal (2016) menciona, el método analítico en investigación consiste en descomponer el objeto de estudio en sus partes fundamentales para examinarlas individualmente y comprender mejor su funcionamiento, para luego integrar esos análisis en una comprensión más completa del fenómeno investigado.

3.3.2. Técnicas

Gallardo (2017) explica, “La recolección de datos que se efectúa mediante la aplicación de instrumentos diseñados en la metodología” (p.72).

Encuesta

Arias y Covinos (2021) mencionan, la encuesta constituye un procedimiento de acopio de información que se administra a los sujetos de estudio a través de un formulario organizado (p. 81).

3.3.3. Instrumentos de recolección de datos

Ríos (2017) precisa, “es una herramienta concreta para el investigador que valida su uso en el registro de datos provenientes de diversas unidades de análisis” (p. 103).

Cuestionario

Con el propósito de otorgar validez al proceso, se empleó un instrumento de recolección para examinar el vínculo entre las capacidades tecnológicas y la eficiencia en el trabajo. Dicha herramienta integró elementos basados en la métrica de Likert.

Bernal (2016) sostiene:

> Esta técnica se fundamenta en un conjunto estructurado de interrogantes diseñadas con el objetivo de extraer datos de interés, los cuales posibilitan la obtención de los insumos requeridos para la ejecución de un proyecto y la consecución de las metas trazadas en la investigación (p. 245).

Validación del instrumento

Se llevó a cabo mediante el método de juicio de expertos, contando con la participación de profesionales licenciados en administración, con experiencia en investigación y grado académico de maestría. Los especialistas evaluaron el cuestionario considerando criterios de claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia y metodología, emitiendo una valoración favorable del instrumento.

Asimismo, para fortalecer la validez de constructo, la información obtenida fue procesada mediante los programas estadísticos SPSS y Jamovi, a través del análisis factorial, lo que permitió verificar que los ítems guardan coherencia con las dimensiones e indicadores establecidos para las variables transformación digital y desempeño laboral. De esta manera, se corroboró la estructura conceptual del instrumento y su idoneidad para la medición de las variables de estudio. Además, se evaluó la confiabilidad del cuestionario mediante el Alfa de Cronbach y el Omega de McDonald, con la finalidad de determinar la consistencia interna de los ítems que conforman cada variable. Los resultados obtenidos permitieron establecer que el

instrumento presenta condiciones adecuadas para su aplicación a los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes.

3.4. Análisis de confiabilidad

Con el fin de asegurar que el instrumento de recolección de datos sea preciso y estable, se empleará el coeficiente Alfa de Cronbach. Esta técnica estadística es fundamental para examinar la consistencia interna, verificando que los ítems del cuestionario operen de manera conjunta y coherente.

Palella y Martins (2012) sostienen, este coeficiente es el indicador idóneo para determinar la fiabilidad en instrumentos diseñados bajo una escala de estimación tipo Likert.

A continuación, se presentarán los criterios:

Tabla 2
Criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento.

Rango	Confiabilidad (Dimensión)
0,81-1	Muy alta
0,61-0,80	Alta
0,41-0,60	Media
0,21-0,40	Baja
0-0,20	Muy baja

Nota. Palella y Martins (2012).

De acuerdo con los criterios de los autores, si el resultado del coeficiente se ubica en el rango de 0,61 a 0,80, este refleja una confiabilidad alta, lo que garantiza la consistencia interna y la precisión de los ítems que componen el instrumento de medición.

3.5. Plan de procesamiento y análisis de datos

3.5.1. Procesamiento de datos

El flujo de la información recolectada inició con el vaciado y la estructuración de las respuestas obtenidas de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes dentro de matrices operativas en Microsoft Excel. Esta primera fase resultó esencial para realizar un control de calidad riguroso, lo que facilitó la depuración de inconsistencias y la posterior codificación de los datos. Una vez consolidada esta base, los registros fueron trasladados a los entornos digitales de SPSS y Jamovi. En estos programas especializados se corrieron los algoritmos de la estadística descriptiva, permitiendo traducir las respuestas en tablas de distribución de frecuencias y representaciones gráficas organizadas que exponen el comportamiento real de las variables evaluadas junto con sus dimensiones.

3.5.2. Análisis de datos

Para el análisis inferencial se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, dado que los datos recolectados mediante la escala de estimación tipo Likert tienen una naturaleza ordinal, lo cual hace apropiado el uso de estadísticos no paramétricos (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Para la interpretación de los coeficientes de correlación de Spearman obtenidos, se empleó el baremo propuesto por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), según el cual valores entre 0.76 y 1.00 indican una correlación positiva muy fuerte, entre 0.51 y 0.75 una correlación positiva considerable, entre 0.26 y 0.50 una correlación positiva media, y entre 0.11 y 0.25 una correlación positiva débil. Este criterio metodológico se aplicará de manera uniforme para evaluar todos los resultados estadísticos de la presente investigación.

3.6. Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

H_1: Existe una relación significativa entre la transformación digital y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026.

H_0: No existe una relación significativa entre la transformación digital y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1:

H_1: 1. Existe una relación significativa entre las competencias digitales y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026.

H_0: No existe una relación significativa entre las competencias digitales y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026.

Hipótesis específica 2:

H_1: Existe una relación significativa entre la comunicación digital y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026.

H_0: No existe una relación significativa entre la comunicación digital y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026.

Hipótesis específica 3:

H_1: Existe una relación significativa entre el trabajo en red y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026.

H_0: No existe una relación significativa entre el trabajo en red y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026.

3.7. Definición y operacionalización de variables

3.7.1. Variable 1: Transformación digital

Definición conceptual

Westerman, Bonnet y McAfee (2014) definen como a transformación digital "el proceso mediante el cual las organizaciones integran tecnologías digitales en sus actividades y procesos laborales, con el propósito de mejorar su desempeño organizacional, optimizar la gestión de la información y fortalecer la colaboración entre los trabajadores a través del uso de herramientas tecnológicas. (p. 5).

Definición operacional

El análisis de la variable se realizará a partir de sus dimensiones e indicadores, los cuales estarán estructurados en un cuestionario de 15 ítems. El procesamiento de los datos se efectuará mediante una escala de Likert, considerando las opciones: totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), indeciso (3), en desacuerdo (2) y totalmente en desacuerdo (1). Este instrumento será aplicado al grupo seleccionado de trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026, durante su jornada laboral.

Dimensión 01: Competencias digitales

Indicadores:

1. Uso de herramientas digitales.
2. Manejo de sistemas informáticos.
3. Resolución de problemas tecnológicos

Dimensión 02: Comunicación digital

Indicadores:

1. Interacción mediante plataformas digitales
2. Intercambio de información virtual
3. Uso de canales digitales institucionales

Dimensión 03: Trabajo en red

Indicadores:

1. Participación en equipos virtuales
2. Coordinación mediante medios digitales
3. Compartir información en línea.

3.6.2. Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual

Aguinis (2023) afirma, “El desempeño laboral se refiere a los comportamientos y resultados medibles que los empleados generan y que contribuyen a los objetivos organizacionales.” (p. 1).

Definición operacional

El análisis del desempeño laboral se realizará a partir de sus dimensiones e indicadores, los cuales estarán integrados en un cuestionario formal. La valoración de los datos se llevará a cabo mediante una escala de Likert, considerando las alternativas: totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), indeciso (3), en desacuerdo (2) y totalmente en desacuerdo (1). Dicho instrumento será aplicado al grupo representativo del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026, durante su jornada laboral.

Dimensión 01: Eficacia

Indicadores:

1. Cumplimiento de metas asignadas
2. Logro de objetivos laborales
3. Calidad de los resultados

Dimensión 02: Eficiencia

Indicadores:

1. Cumplimiento oportuno de tareas
2. Optimización del tiempo de trabajo
3. Organización de actividades laborales

Dimensión 03: Trabajo en equipo

Indicadores:

1. Colaboración con compañeros de trabajo
2. Coordinación en actividades laborales
3. Apoyo en tareas grupales

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Resultados descriptivos

A continuación, se expone la información recopilada a través de los cuestionarios aplicados al personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, los cuales sirvieron como instrumentos para medir las variables estudiadas: transformación digital (competencias digitales, comunicación digital y trabajo en red) y desempeño laboral (eficacia, eficiencia y trabajo en equipo).

Para el objetivo general: Determinar la relación entre la transformación digital y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026.

Tabla 3
Nivel de la variable transformación digital en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026.

Nivel	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Alto	47	27%
Medio	79	46%
Bajo	47	27%
Total	173	100%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026.

Descripción:

Los resultados de la tabla 3, evidencian que la mayoría del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes 46% se ubica en un nivel medio de transformación digital, mientras que el 27 % presenta un nivel bajo y únicamente el 27 % alcanza un nivel alto. Estos datos sugieren que, a pesar de que la adopción tecnológica avanza de forma paulatina en la entidad, todavía queda un sector considerable de trabajadores que necesita fortalecer el manejo práctico de herramientas virtuales, el flujo de la información interna y la coordinación de tareas en entornos digitales que hoy en día exige la gestión administrativa universitaria.

Tabla 4
Nivel de la variable desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026.

Nivel	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Alto	44	25%
Medio	84	49%
Bajo	45	26%
Total	173	100%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026.

Descripción:

Los resultados de la tabla 4, evidencian que la mayoría del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes 49% se ubica en un nivel medio de desempeño laboral, mientras que el 26 % presenta un nivel bajo y únicamente el 25 % alcanza un nivel alto. Estos datos reflejan que, aunque el personal cumple con sus tareas de manera habitual, un grupo significativo de trabajadores todavía no ha logrado alcanzar un nivel óptimo en su rendimiento individual, productividad y colaboración colectiva, aspectos indispensables para las exigencias actuales de la universidad.

Para el objetivo específico 1: Analizar la relación de las competencias digitales en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026.

Tabla 5

Nivel de la dimensión competencias digitales en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026.

Nivel	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Alto	105	60%
Medio	46	27%
Bajo	22	13%
Total	173	100%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026.

Descripción

En la tabla 5, con respecto a las competencias digitales, los hallazgos demuestran que el 60% de los colaboradores encuestados presenta un nivel alto, el 27% se sitúa en un nivel medio, mientras que solo un 13% evidencia un nivel bajo. Estos datos evidencian que, a pesar de que la mayoría del personal cuenta con un dominio óptimo y elevado en habilidades tecnológicas, el rendimiento laboral de los trabajadores se concentra prioritariamente en un rango intermedio o promedio dentro de la entidad.

Para el objetivo específico 2: Examinar la relación de la comunicación digital en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026.

Tabla 6

Nivel de la dimensión comunicación digital de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026.

Nivel	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Alto	27	16%
Medio	87	50%
Bajo	59	34%
Total	173	100%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026.

Descripción:

En la tabla 6, en lo que concierne a la comunicación digital las métricas señalan que solo un 16% de los servidores encuestados alcanza un nivel alto, mientras que la mitad exacta de la muestra 50% se concentra en un nivel medio, dejando un 34% posicionado en un nivel bajo. Este comportamiento de los datos revela que la mayor parte del personal se sitúa en la escala intermedia, sugiriendo de manera preliminar la mayor parte del personal presenta un nivel intermedio en el manejo de los flujos informativos actuales en las oficinas de la institución.

Para el objetivo específico 3: Evaluar la relación del trabajo en red en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026.

Tabla 7

Nivel de la dimensión trabajo en red en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026.

Nivel	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Alto	103	60%
Medio	50	29%
Bajo	20	11%
Total	173	100%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026.

Descripción:

Al examinar tabla 7, referente al trabajo en red, se identifica que el 60% del personal de la institución alcanza un nivel alto, el 29% se agrupa en un rango medio y el 11 % restante evidencia un nivel bajo. Este panorama permite deducir que, a pesar de que el personal administrativo posee un óptimo dominio de las plataformas de cooperación en línea y tareas compartidas, los resultados globales en el cumplimiento de sus metas de oficina se mantienen fijados en un punto de regularidad.

Prueba de normalidad y correlación de las variables.

Antes de comprobar las hipótesis, se realizó la prueba de normalidad para conocer el comportamiento de los datos recolectados en la muestra. Este paso es metodológicamente necesario para elegir, con criterio científico, si la relación entre la transformación digital y el desempeño laboral se debe medir con estadística paramétrica o no paramétrica. Una vez definido este punto de partida técnico, se procederá a calcular el nivel de correlación existente entre ambas variables de estudio.

Tabla 8
Prueba de normalidad

Variables	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	*gl*	Sig.	Estadístico	*gl*	Sig.
Transformación Digital	,182	173	<,001	,913	173	<,001
Desempeño Laboral	,199	173	<,001	,913	173	<,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Descripción.

En la Tabla 8 se demostró la prueba de normalidad de Kolmogorov–Smirnov con corrección de Lilliefors y la prueba de Shapiro-Wilk, donde se obtuvo un nivel de significancia menor a 0,01 en las variables transformación digital y desempeño laboral. Estos resultados numéricos evidencian de manera concluyente un alto nivel de significancia estadística, lo que indica que los datos recolectados no presentan una distribución normal en la muestra analizada. En consecuencia, al romperse el principio de normalidad, se optó por el uso de pruebas estadísticas no paramétricas para el

análisis de la relación entre variables y la contrastación formal de las hipótesis de la investigación.

Prueba de hipótesis para el objetivo general: Existe una relación directa y significativa entre la transformación digital y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026.

Tabla 9

Correlación entre las variables transformación digital y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026

Rho de Spearman		Transformación digital	Desempeño laboral
Transformación Digital	Coeficiente de correlación	1,000	,879**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	173	173
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,879**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	173	173

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaboración propia a partir de la aplicación del cuestionario y el análisis de datos mediante SPSS y Jamovi.

Descripción.

En la tabla 9, se puede observar que existe suficiente evidencia estadística para determinar que la variable transformación digital se relaciona significativamente con la variable desempeño laboral. Este análisis arroja un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.879, lo que indica una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables; al aproximarse de forma tan marcada a la unidad, se demuestra matemáticamente que ambas dimensiones avanzan de manera directa. Asimismo, el valor de significancia bilateral obtenido de 0.000 es inferior al límite estándar de 0.05, lo que respalda estadísticamente el hallazgo y demuestra que la asociación encontrada es confiable para la muestra evaluada.

Por lo tanto, se procede con la aceptación de la hipótesis alternativa, la cual sostiene que existe una relación significativa entre la transformación digital y el desempeño laboral, rechazando en consecuencia la hipótesis nula. Este hallazgo refuerza la

importancia estratégica de la transformación digital en la mejora del desempeño laboral, demostrando que, a medida que se optimizan los procesos tecnológicos dentro de la institución, el rendimiento y la eficiencia de los 173 colaboradores analizados se incrementan de manera notable

Objetivo General:

Determinar la relación entre la transformación digital y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026.

De acuerdo con los resultados obtenidos que buscan determinar la relación entre la transformación digital y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026, se observó que la variable transformación digital se relaciona de manera estadísticamente significativa con el desempeño laboral. La prueba de correlación de Spearman arrojó un coeficiente de $\rho = 0,879$ con un valor de significancia bilateral de $p = 0,000$ ($< 0,01$), lo que evidencia una relación positiva muy fuerte entre ambas variables. Esto indica que, a medida que se implementan y optimizan los procesos de transformación digital dentro de la institución, el desempeño laboral de los 173 colaboradores evaluados se incrementa de manera notable, mejorando la eficiencia, la coordinación interna y la efectividad en el cumplimiento de las funciones administrativas.

La evidencia estadística muestra que la transformación digital impacta directamente en la modernización de los procesos administrativos, permitiendo automatizar flujos de trabajo, minimizar errores y optimizar los tiempos de respuesta, lo que se traduce en un desempeño laboral óptimo y de alta calidad. Asimismo, la implementación de estrategias efectivas de transformación digital facilita que los trabajadores se adapten exitosamente a las demandas tecnológicas actuales, elevando los estándares de servicio ofrecidos a la comunidad universitaria y a la ciudadanía en general.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 1: Existe una relación directa y significativa entre las competencias digitales y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026.

Tabla 10

Correlación entre competencias digitales y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026

Rho de Spearman		Competencias digitales	Desempeño laboral
Competencias digitales	Coeficiente de correlación	1,000	,839**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	173	173
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,839**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	173	173

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaboración propia a partir de la aplicación del cuestionario y el análisis de datos mediante SPSS y Jamovi.

Descripción.

En la tabla 10, se puede observar que se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0.839 y una significación de 0.000. Debido a la proximidad de este valor a la unidad, se evidencia que ambas variables se desplazan con una correspondencia directa. Asimismo, el nivel de significancia bilateral de 0.000 otorga el respaldo estadístico necesario para validar una correlación positiva muy fuerte entre las competencias digitales y el desempeño laboral. Este coeficiente demuestra que la asociación encontrada es plenamente confiable para la muestra de 173 colaboradores. Al ser un resultado altamente significativo, se concluye que, a mayor nivel de desarrollo de las competencias digitales, mejora sustancialmente el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026.

Bajo este escenario, el estudio respalda los enfoques de la modernización organizacional, los cuales destacan que el dominio técnico de herramientas virtuales permite optimizar las tareas diarias, incrementando notablemente la eficacia y la productividad dentro de la entidad.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 2: Existe una relación directa y significativa entre la comunicación digital y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026.

Tabla 11

Correlación Comunicación digital y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026

Rho de Spearman		Comunicación digital	Desempeño laboral
Comunicación Digital	Coeficiente de correlación	1,000	,845**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	173	173
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,845**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	173	173

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaboración propia a partir de la aplicación del cuestionario y el análisis de datos mediante SPSS y Jamovi**.**

Descripción.

En la tabla 11, se presenta un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.845 con una significación de 0.000, lo que revela una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión comunicación digital y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026. Este coeficiente de 0.845, al situarse muy cerca de la unidad, demuestra una correspondencia directa y robusta; lo que sugiere que a medida que los canales de interacción virtual optimizan su funcionamiento, el rendimiento operativo de los trabajadores tiende a elevarse de forma favorable. Asimismo, el valor de significancia bilateral es inferior al límite estándar estipulado de 0.05, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica 2.

El estudio respalda los enfoques organizacionales donde se define a la comunicación digital como un proceso de intercambio dinámico que favorece la coordinación interna, permitiendo que el personal comparta información de forma fluida y agilice las funciones cotidianas de las oficinas.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 3: Existe una relación directa y significativa entre el trabajo en red y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes; 2026.

Tabla 12

Correlación Trabajo en red y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026

Rho de Spearman		Trabajo en red	Desempeño laboral
Trabajo en red	Coeficiente de correlación	1,000	,859**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	173	173
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,859**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	173	173

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaboración propia a partir de la aplicación del cuestionario y el análisis de datos mediante SPSS y Jamovi.

Descripción.

En la tabla 12, se detalla un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.859 con una significación de 0.000, lo que demuestra una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión trabajo en red y la variable desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026. Este resultado indica una correspondencia directa, sugiriendo que en la medida que se potencian las actividades colaborativas apoyadas en plataformas virtuales, las métricas de rendimiento de los servidores tienden a elevarse de forma favorable. De igual manera, dado que el valor de significancia bilateral es menor al límite estándar de 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se procede a aceptar la hipótesis específica 3.

Este hallazgo valida los enfoques de gestión que sostienen que la interconexión y la cooperación en entornos digitales simplifican los flujos operativos, permitiendo al trabajador resolver tareas de manera más ágil y eficiente.

4.2. Discusión

Para el objetivo general: De acuerdo con la investigación, los resultados obtenidos evidenciaron un coeficiente Rho de Spearman de 0.879 con un nivel de significancia bilateral de p=0.000, demostrando la existencia de una correlación positiva muy fuerte y estadísticamente significativa entre ambas variables.

Estos hallazgos permiten afirmar que a medida que la Universidad Nacional de Tumbes fortalece sus procesos de transformación digital mediante la incorporación de tecnologías, plataformas colaborativas, sistemas informáticos y herramientas digitales, también mejora significativamente el desempeño laboral de sus trabajadores administrativos. En términos prácticos, los colaboradores que perciben mayores niveles de digitalización presentan mejores niveles de eficacia, eficiencia y trabajo en equipo, generando un entorno organizacional más dinámico y orientado a lograr de resultados institucionales.

Estos resultados coinciden con los planteamientos teóricos de Obasi (2021), quien manifiesta que la modernización tecnológica actúa como un eje integrador que optimiza los flujos institucionales y dinamiza la productividad del talento humano en entornos públicos. Desde esta perspectiva, la elevada correlación encontrada confirma que la digitalización no representa únicamente la incorporación de herramientas aisladas, sino un factor transformador que impacta directamente sobre el rendimiento de los recursos humanos.

La magnitud superior de la correlación encontrada en el presente estudio (0.879) respecto a los reportados en contextos nacionales similares por Hilario y León (2023) (0.634) y Gonzáles y Rodríguez (2023) (0.690) puede atribuirse a diferencias en las dimensiones operacionalizadas para la variable transformación digital. Mientras que los estudios citados evaluaron dimensiones macro organizacionales como la experiencia del cliente, los procesos operativos globales y los modelos de negocio, la presente investigación se centra de manera específica en competencias digitales, comunicación digital y trabajo en red. Estas últimas dimensiones están más directamente vinculadas con la ejecución cotidiana del trabajo administrativo y operativo dentro de las oficinas universitarias, lo que genera una asociación empírica mucho más estrecha y sensible con el desempeño laboral. No obstante, desde un análisis metodológico crítico, es necesario considerar también que la percepción de los encuestados sobre sus propias habilidades digitales y rendimiento individual, capturada mediante instrumentos de autoevaluación, puede introducir un sesgo de deseabilidad social que eleve los coeficientes de correlación, aspecto que representa una limitación metodológica propia del presente estudio.

Para el objetivo específico 1: En referencia al primer objetivo específico, los resultados inferenciales detallados en la tabla 9 demostraron una correlación positiva muy fuerte entre las competencias digitales y el desempeño laboral del personal administrativo, registrando un coeficiente de 0.839 (significancia de 0.000). Al articular estos hallazgos con el sustento teórico, se valida el modelo conceptual de Competencias Digitales (DigComp, 2022) y los planteamientos de Ferrari (2013), quienes sostienen que la alfabetización digital y el dominio técnico de herramientas informáticas son prerrequisitos indispensables para que el trabajador se desenvuelva de manera eficiente en las organizaciones modernas. El alto porcentaje de personal en un nivel óptimo de competencias (60%) justifica que la destreza infraestructura individual sea un motor directo de la eficiencia en la gestión de documentos y procesos internos.

Al contrastar la intensidad de este coeficiente (0.839) frente al reportado en los antecedentes por Soto y De la Cruz (2025) (0.696), se observa una marcada superioridad cuantitativa en la presente investigación. Esto se explica porque, a diferencia de evaluaciones externas de rendimiento, el uso de cuestionarios autoaplicados puede propiciar que los servidores administrativos de la UNTUMBES tiendan a sobreestimar sus propias capacidades operativas por un efecto de deseabilidad social. Sin embargo, metodológicamente queda demostrado que las competencias individuales evaluadas bajo el marco de DigComp (2022) operan como variables críticas e inmediatas para la ejecución de las tareas diarias del puesto de trabajo administrativo, a diferencia de los enfoques comerciales o corporativos de los antecedentes citados.

Para el objetivo específico 2: El análisis inferencial expuesto en la tabla 10 estableció una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión comunicación digital y la variable desempeño laboral ($\rho = 0.845$=$p = 0.000$) Estos datos se enriquecen con el marco teórico de la sociedad red propuesto por Castells (2009) y los enfoques de Strauss et al. (2024), quienes argumentan que la configuración de canales virtuales interactivos transforma la estructura de las organizaciones, agilizando el flujo de directivas y reduciendo las barreras burocráticas tradicionales. Es importante destacar el hallazgo descriptivo de que el 50% de la muestra percibe esta dimensión en un nivel medio; este panorama analítico coincide con los planteamientos de Del Do et al.

(2023), quienes sostienen que la transición hacia plataformas digitales requiere una constante delimitación institucional para evitar la sobrecarga informativa y garantizar canales claros de coordinación.

La consistencia del coeficiente de Spearman (0.845) frente a los estudios previos se fundamenta en el contexto institucional del año 2026. Tras la consolidación obligatoria del gobierno digital en las universidades públicas del Perú, las herramientas de mensajería institucional y los sistemas de trámite virtual han dejado de ser canales opcionales para convertirse en la única vía de soporte operativo. Por lo tanto, cualquier variación en la fluidez de la comunicación digital impacta directamente y de forma generalizada en el cumplimiento de las metas del trabajador administrativo. Esta dependencia funcional tan alta explica la estrecha asociación estadística encontrada, matizada convenientemente por las limitaciones de autopercepción de la muestra.

Para el objetivo Específico 3: Finalmente, para el tercer objetivo específico, los resultados de la tabla 11, determinaron una correlación positiva muy fuerte entre el trabajo en red y el desempeño laboral, alcanzando un coeficiente Rho de Spearman de 0.859 (significancia de 0.000). Teóricamente, este escenario respalda los postulados de Merodio (2013) y Ubieto (2009), quienes señalan que el trabajo colaborativo en entornos virtuales, el uso de repositorios compartidos en la nube y el codiseño de actividades interconectadas potencian de forma significativa el rendimiento de los equipos de trabajo dentro de una estructura organizacional contemporánea.

Al comparar este coeficiente (0.859) frente al obtenido en el antecedente de Gonzáles y Rodríguez (2023) (0.690), resalta la marcada superioridad de los datos locales. Esto se debe a razones contextuales y operacionales: mientras que los autores citados evaluaron el trabajo en red como una variable de articulación comercial y de mercado externo, en esta investigación se midió el trabajo colaborativo e interoficinas dentro de una misma entidad pública. En la Universidad Nacional de Tumbes, la interdependencia entre áreas administrativas para completar flujos documentales es sumamente alta, por lo que la destreza compartida en plataformas de red eleva de manera directa y significativa la eficiencia y el cumplimiento institucional, lo cual justifica la consistencia estadística del coeficiente reportado.

V. CONCLUSIONES

1. Los hallazgos empíricos de esta investigación demuestran que la transformación digital presenta una correlación positiva muy fuerte y estadísticamente significativa con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, con un coeficiente Rho de Spearman de (p = 0.879) y un nivel de significancia de 0.001. Este resultado valida de forma integral el propósito macro del estudio, confirmando que la adopción tecnológica institucional es un eje estratégico integrador que optimiza el rendimiento y agiliza la gestión pública universitaria. No obstante, se reconoce como limitación metodológica el diseño transversal y el uso de cuestionarios de autorreporte que pueden introducir un sesgo de deseabilidad social, por lo que este coeficiente debe interpretarse como asociación y no como causalidad, recomendando para futuras líneas de investigación el desarrollo de estudios longitudinales o comparativos entre universidades de la región.

2. Al evaluar el primer eje analítico del estudio, se determinó que las competencias digitales presentan una correlación positiva muy fuerte y estadísticamente significativa con el desempeño laboral del personal administrativo de la institución, registrando un coeficiente Rho de Spearman de (p = 0.839) y un nivel de significancia de 0.001. Este resultado indica que el dominio de herramientas tecnológicas, el manejo de sistemas informáticos institucionales y la capacidad para resolver problemas virtuales son factores determinantes para el cumplimiento eficaz de las funciones documentales cotidianas. El hecho de que el 60% de los encuestados se ubique en un nivel alto de competencias digitales coincide con una percepción favorable de su rendimiento efectivo, lo que demuestra que el nivel de habilidades digitales que

posee el personal se asocia de forma directa con la productividad observada en las oficinas.

3. El análisis estadístico demostró que comunicación digital sostiene una correlación positiva muy fuerte y estadísticamente significativa con la variable desempeño laboral, con un coeficiente Rho de Spearman de (p = 0.845) y un nivel de significancia de 0.001. Este hallazgo revela que la estructuración de canales virtuales interactivos y el uso obligatorio de herramientas de mensajería y trámite institucional dinamizan la transmisión de directivas y reducen las barreras burocráticas tradicionales. Asimismo, el hecho de que el 50% de la muestra perciba esta dimensión en un nivel medio evidencia que la fluidez comunicativa a través de medios virtuales constituye un aspecto altamente sensible y en proceso de adaptación para el personal administrativo.

4. Finalmente, se identificó que el trabajo en red posee una correlación positiva muy fuerte y estadísticamente significativa con el desempeño laboral de los servidores de la entidad, alcanzando un coeficiente Rho de Spearman de (p = 0.859) y un nivel de significancia de 0.001. Este escenario confirma que la capacidad para colaborar de forma interconectada mediante entornos compartidos y repositorios en la nube potencia el rendimiento colectivo y el cumplimiento de metas en las dependencias. Al registrarse un 60% de los trabajadores en un nivel alto dentro de esta dimensión, se concluye que la interdependencia operativa propia de la UNTUMBES se ve fuertemente beneficiada por la cooperación digital, agilizando los flujos de tramitación internos de manera favorable.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Oficina de Recursos Humanos de la Universidad Nacional de Tumbes, en coordinación con la Dirección de Tecnologías de la Información, fortalecer los programas de capacitación en transformación digital dirigidos al personal administrativo. Dado que el 46% de los encuestados se ubica en el nivel medio de transformación digital y solo el 27% alcanza el nivel alto, se propone diseñar un plan de formación semestral que incluya módulos de competencias digitales, comunicación en plataformas institucionales y trabajo colaborativo en red. Cada módulo debe incluir evaluaciones de entrada y salida para medir los avances obtenidos y retroalimentar el proceso de capacitación.

2. Se recomienda a la Dirección de Tecnologías de la Información de la Universidad Nacional de Tumbes mejorar la infraestructura y los protocolos de comunicación digital institucional, considerando que el 34% del personal administrativo presenta un nivel bajo de comunicación digital. Para ello se propone: (a) auditar las plataformas digitales actualmente en uso para identificar fallas de accesibilidad y confiabilidad; (b) implementar un sistema unificado de mensajería interna y correo institucional seguro; (c) establecer protocolos formales de comunicación digital para los diferentes tipos de trámites administrativos; y (d) capacitar al personal en el uso correcto de estos canales mediante talleres prácticos trimestrales.

3. Se recomienda a los jefes de las unidades y oficinas administrativas de la Universidad Nacional de Tumbes promover el trabajo colaborativo en entornos digitales al interior de sus equipos. Se propone integrar herramientas de gestión de tareas como Trello o Microsoft Planner en la planificación semanal de actividades, establecer reuniones virtuales de coordinación mediante Microsoft

Teams o Zoom, y crear espacios compartidos de documentación en la nube para facilitar el acceso a la información entre todos los miembros del área. Estas acciones son especialmente relevantes dado que las dimensiones comunicación digital y trabajo en red presentan los coeficientes de correlación más altos con el desempeño laboral ($\rho = 0{,}845$ y $\rho = 0{,}859$ respectivamente).

4. Se recomienda a la Dirección General de Administración de la Universidad Nacional de Tumbes implementar un sistema de evaluación y seguimiento del desempeño laboral con componentes digitales, considerando que el 49% del personal administrativo presenta un nivel medio de desempeño. Se propone: (a) diseñar una plataforma de monitoreo basada en indicadores de eficacia, eficiencia y trabajo en equipo, adaptada a los recursos tecnológicos actuales de la institución como formularios en Google Forms o Microsoft Forms integrados en hojas de cálculo compartidas antes de considerar sistemas de mayor escala y costo; (b) establecer evaluaciones semestrales de desempeño con retroalimentación formal a cada trabajador; y (c) capacitar a los supervisores en la interpretación de los resultados para la toma de decisiones de mejora continua.

5. Se recomienda a los investigadores de la Escuela Profesional de Administración de la UNTUMBES profundizar el estudio de la transformación digital y el desempeño laboral en el sector público universitario mediante las siguientes líneas de investigación: (a) un estudio longitudinal que evalúe el impacto de los programas de capacitación digital sobre el desempeño laboral del personal administrativo de la UNT a lo largo del tiempo; (b) una investigación comparativa entre trabajadores nombrados y CAS de la UNT que permita identificar diferencias en el nivel de adopción digital según la modalidad contractual; y (c) un estudio con enfoque mixto que combine los resultados cuantitativos del presente trabajo con entrevistas en profundidad al personal, permitiendo explorar las barreras y motivaciones para el uso de herramientas digitales en el contexto administrativo universitario.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguinis, H. (2023). *Performance management.* Thousand Oaks, CA, USA: SAGE Publications.

Ametic. (2021). *Libro blanco de Ametic para el desarrollo de competencias digitales.* https://ametic.es/sites/default/files/libro_blanco_def_v7

Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica.* Caracas - República Bolivariana de Venezuela: EPISTEME, C.A. https://www.formaciondocente.com.mx/06_RinconInvestigacion/01_Documentos/El%20Proyecto%20de%20Investigacion.pdf

Arias, J., & Covinos, R. (2021). *Diseño y Metodología de la investigación.* Arequipa-Perú: ENFOQUES CONSULTING EIRL. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf

Ayala, L. (2023). *Liderazgo y desempeño laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes.* Tumbes, Perú. https://repositorio.untumbes.edu.pe/items/d1d962ef-7793-472f-87bd-730e9220dd96

Banco Interamericano de Desarrollo. (2025). *Skills for work in Latin America and the Caribbean: Unlocking talent for a sustainable and equitable.* Banco Interamericano de Desarrollo. file:///C:/Users/USER/Downloads/Skills-for-Work-in-Latin-America-and-the-Caribbean-Unlocking-Talent-for-a-Sustainable-and-Equitable-Future.-Second-Edition..pdf

Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación* (Cuarta edición ed.). Colombia: Pearson Educación. https://bibliotecadigital.utn.edu.ec/files/original/fb0b0cfee2ae990609933d17c6890848960051aa.pdf

Bolaños, C. D. (2020). *Eficacia y eficiencia en los procesos.* Biumar.

Castells, M. (2009). *Communication power.* Oxford University Press.

Chiavenato, I. (2009). *Introducción a la Teoría General de la Administración.* McGraw-Hill.https://www.studocu.com/pe/document/universidad-nacional-de-

trujillo/administracion/introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-i-admon-chiavenato/163404661

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos.* México: McGraw-Hill. https://bibliotecadigital.fce.unam.edu.ar/bitstream/handle/bhp/565/Chiavenato%20I_2011_Administracion.pdf?sequence=1

Del Do, A. M., Villagra, A., & Pandolfi, D. (2023). Desafíos de la transformación digital en las PYMES: Un enfoque hacia la gestión del conocimiento. *15*. doi:https://doi.org/10.22305/ict-unpa.v15.n1.941

DigComp. (2022). *Marco de competencias digitales para la ciudadanía.* Asociación Somos Digital.

Fernández, M., & Sánchez, J. (1997). *Eficacia organizacional.* Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Ferrari, A. (2013). *DIGCOMP: A framework for developing and understanding digital competence in Europe.* Publications Office of the European Union. Obtenido de https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC83167

Gallardo Echenique, E. E. (2017). *Metodología de la investigación. Universidad Continental.* Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12394/4278

Gonzales, F. D. (2023). *Transformación digital y su relación con el desempeño organizacional de los bancos estatales en Lima Metropolitana, 2022.* Lima. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/server/api/core/bitstreams/647ebb28-d4d6-5a3e-8c42-162629ba903f/content

Hernández Sampieri, R. &. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* McGraw-Hill Education. https://www.goinvestiga.com/hernandez-sampieri-r-mendoza-c-2018-metodologia-de-la-investigacion-las-rutas-cuantitativa-cualitativa-y-mixta/

Hilario, C., & León, V. (2023). *Transformación digital y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión - 2022.* Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/7272

Merodio, J. (2013). *Trabaja con red: Cómo usar las redes sociales para encontrar o cambiar de trabajo.* Ediciones de la U; LID Editorial.

Morreale, S., Rubin, R., & Jones, E. (2013). *Communication: Motivation, Knowledge, Skills.* (3rd Edition ed.). New York. Washington, Estados Unidos: Peter Lang.

Moscoso Paucarchuco, K. M. (2021). Competencias digitales y rendimiento académico en estudiantes universitarios.

Navarro, I. H. (2023). *Gestión del conocimiento y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2023.* Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes. https://repositorio.untumbes.edu.pe/items/25956ee0-70ee-4bb0-aa6a-ed4eb4085718

Obasi, O. C. (2021). The impact of digital transformation on administrative efficiency in educational institutions. https://www.researchgate.net/publication/401267360_The_Impact_of_Digital_Transformation_on_Administrative_Efficiency_in_Educational_Institutions

Perdiguero, A. (2024). *Transformación digital en la República Dominicana: Un análisis de micro y miniempresas.* República Dominicana. http://hdl.handle.net/11531/78800

Ríos Ramirez, R. R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción* (Grupo de investigación (SEJ 309) eumed.net de la Universidad de Málaga, España ed.). España: Servicios Académicos Intercontinentales S.L. https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/1662.pdf

Robbins, S. P. (2013). *Comportamiento organizacional* (15.ª ed. ed.). Pearson Educación.

Rogers, D. (2016). *The Digital Transformation Playbook.* Columbia Business School Publishing.

Romani, A. G. (2023). *La eficiencia de la calidad de servicio al cliente de las entidades financieras.* CIDE.

Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Metodología de la investigación científica.* Lima. Perú: Editorial Universidad Ricardo Palma.

Soto, J., & De la Cruz, I. (2025). *La transformación digital y la gestión del rendimiento en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Huancavelica 2022.* Huancavelica, Perú: Universidad Nacional de Huancavelica. Obtenido de https://repositorio.unh.edu.pe/items/b34fd1c9-702d-4424-86c2-31e591b80c5a

Strauss, C. H. (2024). Analyzing digital communication: A comprehensive literature review. *Management Review Quarterly*. https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s11301-024-00455-8.pdf

Tarrillo, O., Mejía, J., Dávila, J., Pintado, C., Tapia, C., Chilón, W,, & Velez, S. (2024). *Metodología de la investigación: una mirada global.* México: Centro de Investigación y Desarrollo. Obtenido de https://biblioteca.ciencialatina.org/wp-content/uploads/2024/07/Metodologia-de-la-investigacion-una-mirada-global.pdf

Van Laar, E. v. (2017). The relation between 21st-century skills and digital skills: A systematic literature review. doi:https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.03.010

Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. doi:https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003

Villegas, V. P. (2025). *Incidencia de la transformación digital en el crecimiento empresarial en la empresa de transporte interprovincial Ittsa Bus, Tumbes 2025.* https://repositorio.untumbes.edu.pe/items/c0d66528-5c67-421c-8ac0-f0b7581a5136

Wen, H., & Bajuri, N. (2025). Digital Transformation: A Literature Review and Future Research Agenda. doi:http://dx.doi.org/10.6007/IJARBSS/v15-i2/24680

Westerman, G. B. (2014). *Leading digital: Turning technology into business transformation.* Harvard Business Press.

VIII. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Transformación digital y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología y diseño
Problema general ¿Cuál es la relación entre la transformación digital y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026? **Problemas específicos** 1. ¿De qué manera las competencias digitales contribuyen al desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026? 2. ¿De qué manera se manifiesta la comunicación digital en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026? 3. ¿De qué manera el trabajo en red favorece el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026?	**Objetivo general** Determinar la relación entre la transformación digital y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026. **Objetivos específicos** 1. Analizar la relación de las competencias digitales en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026. 2. Examinar la relación de la comunicación digital en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026. 3. Evaluar la relación del trabajo en red en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026.	**Hipótesis general** Existe una relación significativa entre la transformación digital y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026. **Hipótesis específicas** 1. Existe una relación significativa entre las competencias digitales y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026. 2. Existe una relación significativa entre la comunicación digital y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026. 3. Existe una relación significativa entre el trabajo en red y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026.	**Variable 1** Transformación digital. **Dimensiones:** 1. Competencias digitales. 2. Comunicación digital 3. Trabajo en red. **Variable 2** Desempeño laboral. **Dimensiones:** 1.Eficacia. 2. Eficiencia. 3.Trabajo en equipo	**Lugar de ejecución:** Distrito de Tumbes. **Tipo**: Aplicada. **Enfoque:** Cuantitativo **Nivel:** Descriptivo – correlacional **Diseño:** No experimental **Corte:** Transversal **Población:** 311 trabajadores **Muestra:** 173 trabajadores **Técnica:** Encuesta **Instrumento:** Cuestionario

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Título: Transformación digital y su relación con en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes; 2026

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones e indicadores	Ítems	Instrumentos y escala de medición
Variable 1: **Transformación digital**	Westerman, Bonnet, y McAfee (2014) definen la transformación digital como “el proceso mediante el cual las organizaciones integran tecnologías digitales en sus actividades y procesos laborales, con el propósito de mejorar su desempeño organizacional, optimizar la gestión de la información y fortalecer la colaboración entre los trabajadores a través del uso de herramientas tecnológicas.” (p. 5).	Para la variable esta será medida a través de sus dimensiones e indicadores, cuyo contenido se formará en un cuestionario con 15 preguntas; evaluadas con la escala de Likert: Totalmente de acuerdo: (TA) 5, De acuerdo: (DA) 4, indeciso: (I) 3, en desacuerdo: (ED) 2, totalmente en desacuerdo: (TD) 1. El respectivo cuestionario será aplicado a la muestra de 173 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes dentro de su jornada de trabajo.	**Competencias digitales:** - Uso de herramientas digitales. - Manejo de sistemas informáticos. - Resolución de problemas tecnológicos	1,2,3,4,5	**Cuestionario** **Escala de Likert:** Totalmente de acuerdo: (TA) 5, De acuerdo: (DA) 4, indeciso: (I) 3, en desacuerdo: (ED) 2, totalmente en desacuerdo: (TD) 1
			Comunicación digital: - Interacción mediante plataformas digitales - Intercambio de información virtual - Uso de canales digitales institucionales	6,7,8,9,10	
			Trabajo en red: - Participación en equipos virtuales - Coordinación mediante medios digitales - Compartir información en línea.	11,12,13,14,15	

Variable 2: **Desempeño laboral**	Aguinis (2023) “El desempeño laboral se refiere a los comportamientos y resultados medibles que los empleados generan y que contribuyen a los objetivos organizacionales.” (p. 1).	Para la variable esta será medida a través de sus dimensiones e indicadores, cuyo contenido se establecerá en un cuestionario con 15 preguntas; evaluadas con la escala de Likert: Totalmente de acuerdo: (TA) 5, De acuerdo: (DA) 4, indeciso: (I) 3, En desacuerdo: (ED) 2, totalmente en desacuerdo: (TD) 1. El respectivo cuestionario será aplicado a la muestra de 173 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes dentro de su jornada de trabajo.	**Eficacia:** - Cumplimiento de metas asignadas - Logro de objetivos laborales - Calidad de los resultados	1,2,3,4,5	**Cuestionario** **Escala de Likert:** Totalmente de acuerdo: (TA) 5, De acuerdo: (DA) 4, indeciso: (I) 3, en desacuerdo: (ED) 2, totalmente en desacuerdo: (TD) 1
			Eficiencia: - Cumplimiento oportuno de tareas - Optimización del tiempo de trabajo - Organización de actividades laborales	6,7,8,9,10	
			Trabajo en equipo - Colaboración con compañeros de trabajo - Coordinación en actividades laborales - Apoyo en tareas grupales	11,12,13,14,15	

Anexo 3: Solicitud de Autorización para ejecución de tesis

"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

Tumbes, 09 de Marzo 2026

Señor: Enrique Edison Benites Juárez

Rector de la Universidad Nacional de Tumbes Presente.

Asunto: Autorización para Ejecución de tesis

Tengo el agrado de saludarlo muy cordialmente y hacerle de conocimiento que el suscrito egresado de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Tumbes, presentará el proyecto de tesis " Transformación digital y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes; 2026" para optar el título de Licenciado en Administración. Para alcanzar el objetivo académico se requiere la autorización pertinente de su institución. Por tal motivo, accedo al uso de técnicas de recolección de información para la aplicación de encuestas y otros instrumentos afines y/o de esta finalidad, como parte del trabajo de investigación conexos y de esta manera cumplir con éxito el trabajo de investigación.

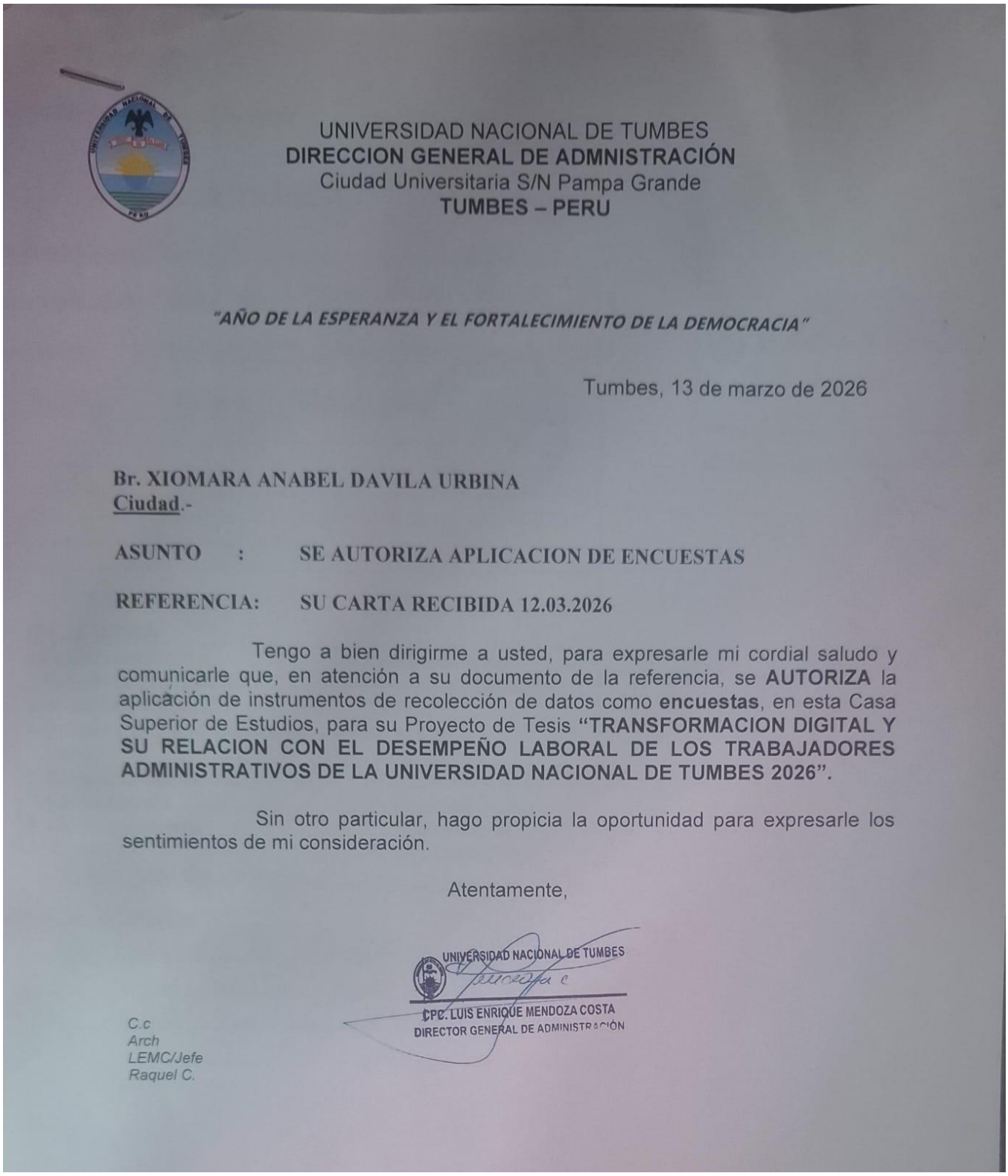
Conocedor de su alto espíritu de colaboración, me despido agradeciéndole por anticipado por su valioso apoyo.

Atentamente.

Davila Urbina Xiomara Anabel

Chanta Cruz Ingrid Alida

Anexo 4: Aceptación de autorización para ejecución de tesis



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
DIRECCION GENERAL DE ADMNISTRACIÓN
Ciudad Universitaria S/N Pampa Grande
TUMBES – PERU

"AÑO DE LA ESPERANZA Y EL FORTALECIMIENTO DE LA DEMOCRACIA"

Tumbes, 13 de marzo de 2026

Br. XIOMARA ANABEL DAVILA URBINA
Ciudad.-

ASUNTO : SE AUTORIZA APLICACION DE ENCUESTAS

REFERENCIA: SU CARTA RECIBIDA 12.03.2026

Tengo a bien dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y comunicarle que, en atención a su documento de la referencia, se **AUTORIZA** la aplicación de instrumentos de recolección de datos como **encuestas**, en esta Casa Superior de Estudios, para su Proyecto de Tesis **"TRANSFORMACION DIGITAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES 2026".**

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi consideración.

Atentamente,

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
CPC. LUIS ENRIQUE MENDOZA COSTA
DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

C.c
Arch
LEMC/Jefe
Raquel C.

Anexo 5: Cuestionarios de la variable Transformación digital

I. Presentación:

Buenos días señor trabajador

El siguiente cuestionario tiene como propósito reunir información útil para el desarrollo de la investigación mencionada "**Transformación digital y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026.**" Por lo tanto, el cuestionario será tratado con estricta reserva y sin ningún dato personal identificable. Se le invita cordialmente a responder cada afirmación de acuerdo con su percepción y experiencia dentro del entorno laboral de esta institución.

II. Instrucciones:

A continuación, se le presentará cada afirmación y marque con una "X" la opción que mejor represente su experiencia. Solo hay cinco alternativas de respuesta por pregunta.

La escala de valoración es la siguiente:

- Totalmente de acuerdo (TA): 5 puntos
- De acuerdo (DA): 4 puntos
- Indeciso (I): 3 puntos
- En desacuerdo (ED):2 puntos
- Totalmente en desacuerdo (TD):1 punto

N°	PREGUNTAS	TA	DA	I	ED	TD
		5	4	3	2	1
Competencias Digitales						
1	Utiliza herramientas de ofimática en la nube (Google Drive, OneDrive) para la elaboración y edición de documentos administrativos en tiempo real.					
2	Emplea software específico de oficina para agilizar la presentación de informes y servicios solicitados por la comunidad universitaria.					
3	Opera con fluidez el sistema de trámite documentario para procesar las solicitudes de los usuarios.					
4	Registra de manera correcta la información de los servicios administrativos en las plataformas digitales institucionales vigentes.					
5	Identifica y soluciona errores básicos de configuración o conectividad que interrumpen sus servicios diarios.					
Comunicación Digital						
6	Utiliza plataformas de videoconferencia (Zoom, Google Meet, Teams) para realizar reuniones de atención o coordinación de servicios administrativos.					
7	Mantiene una comunicación fluida y profesional con los usuarios internos y externos a través de los chats institucionales.					
8	Envía y recibe documentación digital conforme a los protocolos de seguridad establecidos por la universidad.					
9	Gestiona oportunamente las consultas recibidas por medios digitales para evitar retrasos en los procesos administrativos.					
10	Promueve el uso del correo electrónico institucional como medio oficial para la formalización de los servicios y trámites.					
Trabajo en Red						
11	Colabora activamente en grupos de trabajo digitales orientados a la mejora de los procesos de atención al usuario.					
12	Contribuye con propuestas y soluciones dentro de los entornos virtuales compartidos por su unidad administrativa.					

13	Organiza y sincroniza sus actividades laborales con otros miembros del equipo mediante calendarios compartidos o gestores de tareas digitales.					
14	Establece acuerdos y flujos de trabajo con otras áreas utilizando exclusivamente medios digitales para optimizar tiempos de respuesta.					
15	Actualiza y comparte bases de datos o directorios en red para que la información del servicio esté disponible para todo el equipo administrativo.					

I. Presentación:

Buenos días señor trabajador

El siguiente cuestionario tiene como propósito reunir información útil para el desarrollo de la investigación mencionada "**Transformación digital y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026.**" Por lo tanto, el cuestionario será tratado con estricta reserva y sin ningún dato personal identificable. Se le invita cordialmente a responder cada afirmación de acuerdo con su percepción y experiencia dentro del entorno laboral de esta institución.

II. Instrucciones:

A continuación, se le presentará cada afirmación y marque con una "X" la opción que mejor represente su experiencia. Solo hay cinco alternativas de respuesta por pregunta.

La escala de valoración es la siguiente:

- Totalmente de acuerdo (TA): 5 puntos
- De acuerdo (DA): 4 puntos
- Indeciso (I): 3 puntos
- En desacuerdo (ED):2 puntos
- Totalmente en desacuerdo (TD):1 punto

Anexo 6: Cuestionario de la variable desempeño laboral

	PREGUNTAS	TA	DA	I	ED	TD
		5	4	3	2	1
Eficacia						
1	Logra completar la totalidad de los expedientes o trámites administrativos programados en su plan de trabajo mensual.					
2	Cumple con las metas de atención al usuario establecidas por la Escuela de Administración dentro de los periodos académicos correspondientes.					
3	Alcanza los objetivos institucionales relacionados con la mejora de los servicios administrativos que brinda su unidad.					
4	Ejecuta sus funciones alineadas a los lineamientos y fines estratégicos de la universidad para el año 2026.					
5	Entrega informes, registros o documentos administrativos con un nivel de precisión y orden que minimiza la necesidad de correcciones posteriores.					
Eficiencia						
6	Resuelve las solicitudes de los estudiantes y docentes dentro de los plazos reglamentarios estipulados por la institución.					
7	Finaliza sus labores diarias sin necesidad de acumular pendientes que retrasen la cadena de servicio administrativo.					
8	Logra reducir los tiempos de espera del usuario mediante una ejecución ágil y directa de sus procesos laborales.					
9	Prioriza las tareas críticas de su puesto para asegurar que el tiempo invertido genere el mayor impacto positivo en el servicio.					
10	Planifica su jornada de trabajo de manera estructurada para evitar la duplicidad de esfuerzos en sus tareas administrativas.					
Trabajo en equipo						
11	Muestra disposición para asistir a sus colegas cuando la carga de trabajo administrativo en la oficina supera la capacidad individual del área.					

12	Contribuye activamente a mantener un ambiente de cooperación que facilite el flujo de información entre las distintas dependencias.					
13	Sincroniza sus tareas con otros administrativos de la Escuela de Administración para evitar cuellos de botella en los procesos complejos.					
14	Participa de manera constructiva en las reuniones de coordinación para mejorar la prestación de servicios generales de la universidad.					
15	Asume responsabilidades compartidas en proyectos especiales de la universidad (como procesos de acreditación o admisión) demostrando compromiso con el grupo.					

Anexo 7: Certificación de asesor.

CERTIFICACIÓN

Dr. Aguilar Chuquizuta Darwin Ebert, docente ordinario de la Universidad Nacional de Tumbes, adscrito a la Facultad de CienciasEconómicas, del Departamento de Administración.

CERTIFICA:

Que el proyecto de tesis titulado: **"Transformación digital y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026."** presentado por las estudiantes **Ingrid Alida Chanta Cruz** y **Xiomara Anabel Dávila Urbina;** ha sido asesorado por mi persona por tanto autorizado para su presentación e inscripción de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes para su revisión y aprobación correspondiente.

Tumbes, 02 de abril de 2026



Dr. Aguilar Chuquizuta Darwin Ebert
ORCID: 0000-0001-6721-620X
Asesor del Proyecto de Tesis

Anexo 8: Carga factorial

Constructos e ítems	Carga Factorial	Confiabilidad Alpha-	Confiabilidad W McDonald	Validez convergente AVE
Competencias digitales		0.932	0.932	0.733
Utiliza herramientas de ofimática en la nube (Google Drive, OneDrive) para la elaboración Y edición de documentos administrativos en tiempo real.	0.849			
Emplea software específico de oficina para agilizar la presentación de informes y servicios Solicitados por la comunidad universitaria.	0.900			
Opera con fluidez los sistemas internos de la universidad (SGA, sistemas de trámite documentario) para procesar las solicitudes de los usuarios.	0.880			

Registra de manera correcta la información de los servicios administrativos en las plataformas digitales institucionales vigentes.	0.847		
Capacidad de identificar y solucionar errores básicos de configuración o conectividad que interrumpen la prestación de sus servicios diarios.	0.803		
comunicación digital	0.926	0.927	0.755
Utiliza plataformas de videoconferencia (Zoom, Google Meet, Teams) para realizar reuniones de atención o coordinación de servicios administrativos.	0.861		
Mantiene una comunicación fluida y profesional con los usuarios internos y externos a través de			

los chats institucionales.	0.847		
Envía y recibe documentación digital siguiendo los protocolos de seguridad establecidos por la Escuela de Administración.	0.866		
Gestiona de manera oportuna las consultas recibidas por medios digitales para evitar el retraso en los procesos administrativos.	0.891		
Promueve el uso del correo electrónico institucional como medio oficial para la formalización de los servicios y trámites.	0.880		
Trabajo en red	0.937	0.937	0.736
Colabora activamente en grupos de trabajo digitales orientados a la mejora de los procesos de atención al usuario.	0.839		

Contribuye con propuestas y soluciones dentro de los entornos virtuales compartidos por su unidad administrativa.	0.808		
Organiza y sincroniza sus actividades laborales con otros miembros del equipo mediante calendarios compartidos o gestores de tareas digitales.	0.915		
Establece acuerdos y flujos de trabajo con otras áreas utilizando exclusivamente medios digitales para optimizar tiempos de respuesta.	0.906		
Actualiza y comparte bases de datos o directorios en red para que la información del servicio esté disponible para todo el equipo administrativo.	0.817		
Eficacia	0.920	0.920	0.698
Logra completar la totalidad de los expedientes o trámites	0.811		

administrativos programados en su plan de trabajo mensual	
Cumple con las metas de atención al usuario establecidas por la Escuela de Administración dentro de los periodos académicos correspondientes.	0.870
Alcanza los objetivos institucionales relacionados con la mejora de los servicios administrativos que brinda su unidad.	0.855
Ejecuta sus funciones alineado a los lineamientos y fines estratégicos de la universidad para el año 2026.	0.806
Entrega informes, registros o documentos administrativos con un nivel de precisión y orden que minimiza la necesidad de	0.832

correcciones posteriores.			
Eficiencia	0.925	0.925	0.712
Resuelve las solicitudes de los estudiantes y docentes dentro de los plazos reglamentarios estipulados por la institución	0.854		
Finaliza sus labores diarias sin necesidad de acumular pendientes que retrasen la cadena de servicio administrativo	0.860		
Logra reducir los tiempos de espera del usuario mediante una ejecución ágil y directa de sus procesos laborales	0.879		
Prioriza las tareas críticas de su puesto para asegurar que el tiempo invertido genere el mayor impacto positivo en el servicio.	0.785		
Planifica su jornada de trabajo de manera			

estructurada para evitar la duplicidad de esfuerzos en sus tareas administrativas.	0.837		
Trabajo en equipo	0.943	0.943	0.768
Muestra disposición para asistir a sus colegas cuando la carga de trabajo administrativo en la oficina supera la capacidad individual del área.	0.854		
Contribuye activamente a mantener un ambiente de cooperación que facilite el flujo de información entre las distintas dependencias.	0.934		
Sincroniza sus tareas con otros administrativos de la Escuela de Administración para evitar cuellos de botella en los procesos complejos.	0.875		
Participa de manera constructiva en las			

reuniones de coordinación para mejorar la prestación de servicios generales de la universidad.	0.877
Asume responsabilidades compartidas en proyectos especiales de la universidad (como procesos de acreditación o admisión) demostrando compromiso con el grupo.	0.840

Anexo 9: Validación del instrumento

Transformación digital y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1.Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		x			presenta un alto nivel de claridad, relación interna y organización de acuerdo al tema, lo que facilita su aplicación y recolección de datos.
2.Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		x			Las afirmaciones están construidas en base a conductas observables y medibles, evitando juicios de valor o subjetividades
3.Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			x		El contenido del cuestionario refleja conceptos actuales relacionados con el comercio electrónico y la fidelización de

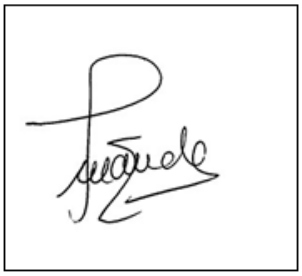
																					clientes, en coherencia con las tendencias recientes del entorno digital
4.Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		x		Los ítems se encuentran agrupados adecuadamente por dimensiones, con una secuencia lógica que mejora la fluidez en la respuesta.
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			x	El instrumento aborda de manera completa las dimensiones e indicadores de ambas variables, cubriendo aspectos clave para lograr los objetivos de la investigación
6.Intencionaldiad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																			x	Cada ítem responde de forma clara a los objetivos específicos del estudio, permitiendo recolectar información precisa sobre las dimensiones

																					definidas.
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																			x	Existe relación entre el contenido de los ítems y los fundamentos teóricos que sustentan las variables investigadas, lo que le otorga rigor científico.
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																		x		Se observa una correcta relación entre variables, dimensiones e ítems, garantizando que el instrumento evalúa de forma adecuada los aspectos propuestos en el marco teórico.
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																			x	La estructura del instrumento se ajusta a una metodología cuantitativa, permitiendo el análisis estadístico y la interpretación válida de los datos.

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Tumbes, 07 de abril del 2026

Nombre y apellidos: José Fernando Escobedo Gálvez.
Grado: Doctor.
Especialidad: Gestión Pública y Gobernabilidad.
Lugar donde labora: Universidad Nacional De Tumbes.
DNI: 44632438
Teléfono: 979814933
E-mail: escobedogal@uss.edu.pe



Transformación digital y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1.Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		x			presenta un alto nivel de claridad, relación interna y organización de acuerdo al tema, lo que facilita su aplicación y recolección de datos.
2.Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		x			Las afirmaciones están construidas en base a conductas observables y medibles, evitando juicios de valor o subjetividades
3.Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			x		El contenido del cuestionario refleja conceptos actuales relacionados con el comercio electrónico y la fidelización de

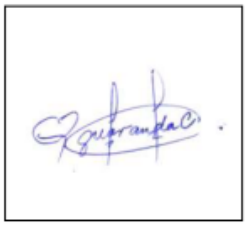
																					clientes, en coherencia con las tendencias recientes del entorno digital
4.Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		x		Los ítems se encuentran agrupados adecuadamente por dimensiones, con una secuencia lógica que mejora la fluidez en la respuesta.
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			x	El instrumento aborda de manera completa las dimensiones e indicadores de ambas variables, cubriendo aspectos clave para lograr los objetivos de la investigación
6.Intencionaldiad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																			x	Cada ítem responde de forma clara a los objetivos específicos del estudio, permitiendo recolectar información precisa sobre las dimensiones

																					definidas.
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																			x	Existe relación entre el contenido de los ítems y los fundamentos teóricos que sustentan las variables investigadas, lo que le otorga rigor científico.
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																		x		Se observa una correcta relación entre variables, dimensiones e ítems, garantizando que el instrumento evalúa de forma adecuada los aspectos propuestos en el marco teórico.
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																			x	La estructura del instrumento se ajusta a una metodología cuantitativa, permitiendo el análisis estadístico y la interpretación válida de los datos.

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Tumbes, 07 de abril del 2026

Nombre y apellidos: Patricia Nataly Guaranda Calero
Grado: Magister
Especialidad: Gestión Publica
Lugar donde labora: Universidad Nacional de Tumbes
DNI: 41118574
Teléfono: 945073013
E-mail: pguarandac@untumbes.edu.pe



Transformación digital y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2026

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1.Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado												X									
2.Objetividad	Esta expresado en conductas observables												X									
3.Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																X					
4.Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																X					
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.												X									

6.Intencionaldiad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación												x									
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación												x									
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																x					
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																x					

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Tumbes, 08 de abril del 2026

Nombre y apellidos:	Luis Enrique Morales Benites
Grado:	Magíster Gestión Publica
Especialidad:	Lic. Administración.
Lugar donde labora:	Universidad Nacional de Tumbes
DNI:	00244172
Teléfono:	972881450
E-mail:	lmoralesb@untumbes.edu.pe



Anexo 10: Evidencias



