



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Competencias digitales para la atención al usuario en el módulo civil
corporativo de litigación oral, Corte Superior 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Chavez Silva, Franz Fernando (orcid.org/0000-0001-9154-3788)

ASESOR:

Dr. Murriel Santolalla, Luis Alberto (orcid.org/0000-0001-8079-3167)

CO-ASESOR

Dr. Aguirre Espinoza, Edwards Jesus (orcid.org/0000-0002-5514-6707)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TRUJILLO – PERÚ

2023

Dedicatoria

La presente investigación lo dedico a Dios porque me ha permitido continuar con salud, bienestar y trabajo a pesar de la complicada situación de salud que se presente en todo en el Perú y el mundo. Asimismo, lo dedico a mis padres y familiares muy cercanos que me motivaron para seguir adelante.

Agradecimiento

Expreso mi agradecimiento a mis compañeros de trabajo del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral, Corte Superior porque me ofrecieron su apoyo en el proceso de investigación. Asimismo, agradezco al docente Dr. Muriel Santolalla, Luis Alberto porque mediante sus conocimientos y aporte se pudo lograr terminar este informe de investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	3
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de estudio.	14
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS.....	35

Índice de tablas

Tabla 1 Grado de educación y genero	17
Tabla 3 Competencias generales y atención al usuario	17
Tabla 4 Variable atención al usuario	18
Tabla 5 Dimensiones de atención al usuario	18
Tabla 6 Variable Instrumento de competencias digitales.....	19
Tabla 7 Dimensiones de Instrumento de competencias digitales	20

Resumen

El presente estudio de investigación tuvo como finalidad primordial Determinar de qué manera las competencias digitales mejoran el Módulo civil Corporativo de Litigación Oral, Corte Superior de Cajamarca 2022, la metodología fue de enfoque cuantitativo y de tipo básica y su alcance descriptivo y propositivo, la población de estudio fue 32 subordinados, la técnica empleada fue la encuesta, con su instrumento el cuestionario debidamente validado al cual se le realizó la verificación de la fiabilidad que permitió ser aplicado a todas las unidades de estudio. Los resultados de competencias digitales un 28% lo considera que es mala, el 56% regular, debido a que los colaboradores no suelen capacitar en herramientas tecnológicas para lograr un mejor desempeño de sus actividades; para la variable atención al usuario un 9% lo considera que es mala, el 63% regular, debido a que la atención recibida por el cliente no es la esperada. Se concluye que las competencias digitales, mejoran la atención al usuario en la entidad pública, el análisis estadístico evidencia que la relación es de 0.719 se acepta la hipótesis alterna, se precisa que ante mejores competencias digitales se mejora la atención al usuario en la entidad pública que se realizó la investigación.

Palabras clave: Competencias digitales, atención al usuario, litigación.

Abstract

The main purpose of this research study was to determine how digital competencies improve the Civil Corporate Module of Oral Litigation, Superior Court of Cajamarca 2022, the methodology was quantitative and basic approach and its descriptive and propositional scope, the study population was 32 subordinates, the technique used was the survey, with its instrument the duly validated questionnaire to which the verification of reliability was performed that allowed to be applied to all units of study. The results of digital competences 28% consider it to be bad, 56% regular, because the collaborators are not usually trained in technological tools to achieve a better performance of their activities; for the user service variable 9% consider it to be bad, 63% regular, because the attention received by the customer is not as expected. It is concluded that digital competences improve user service in the public entity, the statistical analysis shows that the relationship is 0.719, the alternative hypothesis is accepted, it is specified that better digital competences improve user service in the public entity where the research was conducted.

Keywords: Digital skills, customer service, litigation.

I. INTRODUCCIÓN

Las tecnologías digitales, son herramientas determinantes en la vida del ser humano, en las instituciones públicas, está contribuyendo para el desarrollo de la innovación y el crecimiento económico, sin embargo, existen deficiencias en las organizaciones donde el 56% de adultos carecen de formación digital y de desarrollo de habilidades para el desarrollo económico (Fau & Moreau, 2018); en Ucrania, mediante el uso de internet, ha permitido el desarrollo de diversas competencias especialmente en la educación; pero se han encontrado dificultades con su creación, el 55% de las acciones carecen del liderazgo, motivación, estresadas y, a menudo, debido a la incapacidad de adaptarse rápidamente a nuevas situaciones, afectan al 65% de los trabajadores, lo que resulta en un bajo nivel de servicio al usuario (Biletska et al., 2021).

En Marruecos, la digitalización en el ámbito laboral ha supuesto un aumento significativo de la demanda de personas altamente cualificadas en ramas específicas del conocimiento técnico, para atender los requerimientos de las nuevas tecnologías aplicadas, Moro et al (2020). Sin embargo, los principales hallazgos revelan una brecha entre el nivel de habilidades digitales requeridas en el mercado laboral y el nivel real de habilidades digitales tanto en los jóvenes como en los trabajadores sociales, Algunas de las desventajas son la resistencia al cambio, donde muchos empleados ven la digitalización como una amenaza para sus puestos de trabajo más que como un medio para mejorar sus funciones actuales (Peláez et al., 2020). Se observaron y discutieron las actitudes y las dificultades asociadas a la adopción de los conocimientos digitales para operar el dispositivo y utilizar los servicios digitales (Blazix & Jerman, 2020).

En Argentina Musticchio & Fernández (2018) el servicio al cliente deficiente ocurre cuando una empresa o un proveedor de servicios al cliente no llega a cumplir con las expectativas del cliente, especialmente cuando se habla de la calidad, tiempo de atención y la experiencia percibida por los consumidores. Alrededor de estos últimos años el interés por herramientas conversacionales ha crecido notablemente, contando con herramientas como la atención automatizada, pero esta técnica presenta varios inconvenientes, afectando al 25% de la atención de los usuarios, falta de flexibilidad, incapacidad para escuchar y falta de empatía

en el corazón, falta de Protocolos, políticas y procedimientos son algunos de los problemas (Hardalov et al., 2018). A sí mismo, Barenji (2019) el servicio al cliente automatizado requiere big data y experiencia en análisis de datos como requisitos previos. Sin embargo, no existe una adecuada gestión de datos y experiencia debido a su escala y recursos limitados, la dependencia da como resultado la falta de desarrollo de la competencia de servicio al cliente, afectado un 45% en eficiencia a la empresa (Chang et al., 2022).

A nivel nacional, en Lima Levano (2019) considera que, a raíz al enorme avance tecnológico, la sociedad del conocimiento de fusiona de una manera inevitable con el progreso tecnológico y su continuo desarrollo y se ve obligada a adaptarse. Asumiendo este aspecto del desarrollo de las TIC muchas veces la inteligencia artificial es un factor de riesgo, ya que no cumple con las competencias necesarias para dar una buena atención al usuario (Rodríguez et al., 2021). Sin embargo, muchas veces las entidades son las responsables de la actual escasez de formación de los trabajadores en competencias digitales, ya que no les brinda capacitaciones, ni mucho menos apoyo para adquirir los conocimientos digitales (Mella, 2020). En Lima, Guillen et al (2019) en lo que respecta a la alfabetización digital entre adultos, descubrimos que casi una cuarta parte 24 % de los encuestados no saben cómo usar una computadora, incluso cuando no están en el trabajo o en los negocios.

En Lima, las Tecnologías de Información (TIC) son un instrumento indispensable e insustituible e imprescindible en todos los ámbitos de la sociedad ya que inciden positivamente la elevada productividad y eficacia en cuanto a las actividades que se realizan, Si bien todas las organizaciones públicas y privadas intentan integrar los avances tecnológicos en la gestión, muchas no logran integrarlos lo suficiente, por ejemplo porque los empleados no cuentan con las habilidades digitales suficientes para gestionarlos debido al uso virtual de las plataformas(Valdivia, 2020). Por otra parte, cuando se habla sobre la transformación digital del sector público, se interpreta como un desafío totalmente complicado para los gobiernos.

. Sin embargo, las competencias y habilidades digitales de los servidores públicos muestran una falta de habilidades que puedan facilitar el cambio en el

sector público; este estudio manifestó que un 57% de los colaboradores, tienen habilidades digitales básicas (Llanos, 2022). La calidad del servicio y la buena actitud de los usuarios que lo utilizan mucho es el resultado de su medición, por lo que el resultado es el resultado deseado, razón por la cual la definición de indicadores que nos permitan controlar la calidad del servicio tiene un gran impacto en los negocios, porque el incumplimiento de ciertos niveles de estos indicadores conduce a una mala calidad del servicio (Fontalvo et al., 2020). La formulación del problema: ¿De qué manera las competencias digitales mejoran la atención al usuario en el Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral, Corte Superior 2022?

La investigación justificada desde una vista teórica, debido a que se recurrió a teorías que permitan describir cada una de las variables tanto de la transformación digital y de la atención al usuario, permitiendo conocer los avances y la literatura existente acerca de las variables. Justificación práctica consiste en identificar un determinado problema o deficiencias en una organización, empresa, lugar o espacio y de manera práctica buscar alternativas que ayuden a reducir la situación problemática identificada, mediante planes de acción o estrategias que permitan mejorar la situación identificada. La justificación metodológica: consiste en que esta investigación debe utilizar técnicas e instrumentos validados, confiables que permitan recoger información de las unidades de estudio, sean coherentes de acuerdo a las variables que se investigan y validados.

Objetivo General: Determinar de qué manera las competencias digitales mejoran la atención al usuario en el Módulo civil Corporativo de Litigación Oral, Corte Superior de Cajamarca 2022. Objetivos específicos: (i) Analizar la situación actual de la atención al usuario en el Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral, Corte Superior de Cajamarca 2022. (ii) Identificar cuáles serían las mejores competencias digitales que deben tener los colaboradores del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral, Corte Superior de Cajamarca 2022. (iii) Distinguir diseños de modelos de gestión por competencias digitales para mejorar la atención al usuario en el Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral, Corte Superior de Cajamarca 2022.

Hipótesis: Las competencias digitales, mejoran la atención al usuario en el Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral, Corte Superior de Cajamarca 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el presente apartado se detallada los antecedentes, obtenidas de diversas revistas científicas indexadas como la investigación a nivel internacional, Barlou et al. (2021) en su artículo buscó determinar el impacto de la digitalización en el sector público, publicado en la revista Emerging Science Journal, se realizó una investigación descriptiva. La muestra la conformaron 169 personas. Se determino que 75% de los encunetados consideran que digitalización tiene un impacto positivo en la economía, 67% también considera que la calidad de vida tiene un impacto positivo, un 64% considera la sociedad. Se concluye que la digitalización afecta de manera positiva un 50% en la actualidad.

En España Inesta et al. (2020) en la investigación basada en competencias digitales como recurso intangible en las empresas, basado en un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, la muestra 400 personas. Los resultados determinaron que, 12% tiene ausencia de web corporativa, 6% no tienen web propia, 90% ofrece sus servicios en ubicación física, 19% busca información en la red LinkedIn, 49% afirma que los puestos cualificados requieren elevadas habilidades digitales. Concluyendo la necesidad de un nivel alto en conocimiento de competencias digitales para no quedar aislado del mercado en un mundo cada vez más tecnológico y cambiante.

En España, Martin (2019) en su tesis pretendió cocer la situación de las competencias digitales transversales y las relaciones laborales, realizado en la Universidad de Valladolid, la investigación fue cualitativa, como instrumento la encuesta, la población fue 54 trabajadores. Los resultados determinaron que 36% de los trabajadores no recibieron orientación laboral, 67% consideran que las competencias digitales mejoran su empleabilidad, 88% considera que las competencias digitales son importantes, 13% considera que se necesita mejorar la atención al usuario, se concluye el 95% de profesionales necesitan mejorar sus competencias laborales.

En Australia, Driver et al. (2020) en su artículo titulado relaciones públicas y servicio al cliente, publicado en el buscador Science Direct, utilizó un enfoque cuantitativo, se utilizó una encuesta transversal, la población 396 trabajadores. Los resultados determinaron 18% afirman que las competencias digitales son

importantes, 46% considera ineficiente el servicio al cliente en las relaciones públicas, 51% considera efectiva la resolución de problemas de los usuarios que llaman, 37% se relacionan bien con los usuarios, 51% considera efectiva las estrategias en redes. Se concluye que 51% de los trabajadores percibían habilidades digitales en la relación públicas hacia el cliente.

En Jordania Bader et al (2021) en su artículo examina la correlación entre la expectativa del cliente y la solución digital. La muestra 130 clientes. Se determinó que 80 % considera que la digitalización aumenta la productividad, 20 % considera que el cliente se siente satisfecho con atención por medios digitales, 52% de los trabajadores tiene una buena atención al cliente, 52% los atiende de manera rápida y soluciona sus problemas, 45% de clientes utilizan los canales digitales para alguna duda o problemas, 55% prefiere la atención física. La investigación descubrió una fuerte correlación entre las variables.

A nivel nacional, en Lima, Uribe et al. (2020) analizó las tecnologías de información y de las habilidades digitales publicado en la revista International Journal of Higher Education. Se desarrolló un estudio cuantitativo, correlacional. Las muestras fueron 168 estudiantes. Se determinó que los niveles de las TIC es un 90% avanzado, en cuanto a la dimensión motivación el 85% alcanzó el nivel avanzado, dimensión competencia mostró 89% se identificaron con un nivel avanzado. La investigación concluye con la correlación de 0,761 entre las variables.

En Trujillo Jiménez (2020) determinó el proceso de las competencias digitales en cuanto a la mejorar hacia la gestión de procesos. Investigación no experimental, de diseño explicativo, siendo la muestra 28. Se determinó que 35% de los miembros si reciben capacitación sobre el uso de tecnologías digitales, 58% sabe cómo utilizar las tecnologías digitales, 17% maneja de manera regular las competencias, 16% afirma que se logra poco nivel de interacción, 58% tiene cuidado y sabe manipular los datos personales de los usuarios. Concluyendo la correlación positiva de $r=0.746$ entre las variables.

Por su parte, Acosta et al. (2019) tiene como objetivo analizar en qué nivel se encuentran las capacidades digitales. Fue una investigación con un enfoque mixto, como muestra 182 empresarios. Se determinó que 29% saben manejar todos los sitios web, 24% sabe buscar información de manera rápido para dar solución a

los problemas de los usuarios, 19% considera eficaz las competencias digitales, 26% asiste a las capacitaciones en línea, se concluye que la mayoría no cuentan con las capacidades digitales necesarias e idóneas que se requieren para tener un mejor desempeño laboral.

En Lima Guzmán et al. (2020) determinaron la relación entre la transformación digital y el desempeño laboral, método explicativo, no experimental, como población se tuvo a 305 trabajadores, se determinó que la transformación digital, tuvo un impacto positivo de 50% en el desarrollo de las actividades, 50% impacto regular experiencia de servicio al cliente, 55% positivo en cuanto a las capacidades del colaborador, 50% positivo en cuanto a la satisfacción del cliente, se concluye que las herramientas digitales establecen una influencia positiva en cuanto al desempeño laboral.

Para, Sanabria (2022) determino el nivel de influencia de calidad de atención de la Oficina Registral del RENIEC. Investigación no experimental, correlacional. Población de 500 usuarios. Se determino 36% bajo la accesibilidad y canales de atención al usuario, lo cual genera 12% baja satisfacción en los usuarios, en cuanto a la atención al usuario 31% regular, 31% regular respecto a los reclamos y sugerencias de los usuarios, se concluye la investigación con la relación positiva de 0,956 entre las variables de estudio.

A nivel nacional, Collao (2022) tuvo como objetivo analizar la relación de las plataformas digitales y la inclusión social, la investigación cuantitativo no experimental, la población 46,496 administrados, se determinó, 95% considera que la efectividad de plataformas está en un nivel alto, 87% califica buena la dimensión Informativa de las plataformas, 94% califican buena la dimensión resolutive, celeridad y transparencia de los procedimientos registrales mediante vías electrónica, 92% califican buena la dimensión mecanismo procedimental, se concluye 95% de significancia, existiendo correlación entre variables.

Mientras que, Onofre (2022) relacionó las competencias digitales con la enseñanza virtual. Investigación transversal y correlaciona, no experimental, la muestra 32, los resultados determinaron que 44% analiza fácilmente el contenido digital, 47% utiliza de manera rápido las páginas web, 34% considera efectiva las competencias digitales, 16% considera efectiva la comunicación a través de los

entornos digitales, 16% considera efectiva la protección de sus datos personales, se concluye una correlación positiva baja 0,368.

De otro lado, Ipanaqué (2020) determino la correlación de los canales alternativos digitales y el comportamiento del cliente, su diseño cuantitativo, técnica encuesta e instrumento cuestionario, la población fue 960, se determinó que, el 37% de los clientes están satisfechos con la plataforma por internet, 51% considera adecuada la banca telefónica, 14% se encuentran inconformes con la telefonía móvil, 31% se encuentran inconformes con las redes, 43% consideran ideales los canales alternativos digitales, el nivel de correlación es media 0,587.

Abanto & Maggio (2021) Se identificaron herramientas tecnológicas que se pueden ofrecer para mejorar el proceso de atención, la investigación fue cuantitativa y se encuestó a 348 clientes. El 91% pensaba que las herramientas tecnológicas eran comunes, el 62% pensaba que su conocimiento de las herramientas digitales era medio, el 69% pensaba que el servicio al cliente era bueno, el 78% podía resolver sus problemas usando medios digitales, 70% considera bueno el nivel de seguridad de los medios digitales, se concluye que se necesita mejorar el 50% de calidad de atención.

La variable competencias digitales, para Vargas (2019) Las competencias digitales son las habilidades, conocimientos y capacidades para utilizar las tecnologías de la información y la comunicación de forma segura y eficaz. Para Portela et al (2022) considera que las capacidades digitales son herramientas que permiten que el gobierno electrónico influya directamente en los diferentes enfoques de gestión de las instituciones públicas, por lo que, como mencionaron los investigadores, se necesitan nuevas tecnologías en los países que buscan un procedimiento eficiente, por su parte, Gómez (2018) las habilidades se relacionan con el uso seguro y racional de la tecnología para el trabajo, el ocio y la comunicación. La transformación digital y las competencias en el sector público significan nuevas formas de trabajar con las partes interesadas, creando nuevos marcos para la prestación de servicios, generando nuevas formas de relación. Sin embargo, más allá de la disponibilidad de informes de consulta, existe poca evidencia empírica sistemática sobre cómo las administraciones públicas definen actualmente la transformación digital en su práctica diaria y cómo abordan los

proyectos de transformación digital para mejorar los servicios que se ofrece para la atención al ciudadano (Kardaras & Bousdekis, 2020).

Para James (2019) las competencias digitales son los conocimientos, habilidades, actitudes, estrategias y entendimientos necesarios para realizar tareas, resolver problemas, comunicarse, gestionar información, colaborar, crear y compartir contenido y generar conocimiento utilizando las TIC y los medios digitales, para trabajar, divertirse, compartir, aprender, socializar, consumir y crear oportunidades de manera productiva, relevante, crítica, creativa, independiente, flexible, ética y reflexiva.

Según Gómez (2018) las dimensiones de competencias digitales son: 1) Información: En esta dimensión, la competencia se refiere a la capacidad de encontrar, identificar, recuperar, almacenar y organizar información digital y evaluar su propósito y significado. 2) Comunicación: En esta dimensión, la competencia se refiere a la capacidad de comunicarse en un entorno digital, usar herramientas en línea para compartir recursos, usar herramientas digitales para comunicarse y colaborar con otros, e interactuar y colaborar en comunidades y redes, 3) Creación de contenido: La competencia en esta dimensión incluye saber cómo crear y editar nuevo contenido (texto, imágenes, video), integrar y transformar este tipo de contenido pasado para comprender cómo usar obras de arte, crear más contenido multimedia y programas de computadora, permisos de propiedad y conocimiento, 4) Seguridad: En este contexto, las competencias tendrán como objetivo comprender la protección personal, protección de datos, protección de identidad digital, uso seguro y uso sostenible, 5) Resolución de problemas: las capacidades en esta dimensión se refieren a la habilidad para identificar necesidades y recursos digitales, saber elegir herramientas digitales apropiadas y resolver algunos problemas técnicos..

Las competencias digitales se basa en la teoría de la autonomía e independencia propuesta por Charles Wedemeyer en 1981, que establece que los empleados deben poder interactuar de manera libre e independiente para tomar decisiones para el desempeño de sus funciones, y que, tal como se define en la Entidad, estableciendo objetivos de desempeño, pero el enfoque de gestión, si bien define el proceso organizacional, corresponde a los socios, es capaz de adaptarlo

según la situación, es una herramienta informática que brinda nuevos escenarios para el desarrollo personal y profesional, en el que las exigencias y se esperan necesidades de nuevos elementos formativos (Miranda, 2019).

Apoyando los principios de Henri Fayol, la teoría industrial define la tecnología de la información y la comunicación como un componente coherente de un mundo globalizado e industrializado, que es el surgimiento de las habilidades de los trabajadores, la innovación tecnológica y los recursos innovadores y formas alternativas de desempeño. Operaciones de autoridades públicas desde ubicaciones remotas en varias organizaciones definidas por el usuario, la implementación de empleos no se puede lograr completamente si el público no cambia su método y operaciones, como mejorar el trabajo del sistema de producción, planificación y organización, así como procedimientos de Control (Cassiolato, 2020).

La teoría de las relaciones virtuales depende de los principios presentados por James Scott, donde el empleado cree que los medios directos y la física común han sido reemplazadas por la relación de comunicación en la web, sí, las características son una ley de comunicación educativa y algunas operaciones de simulación de procesos con Un evento de comunicación real (Villacorta, 2022).

Para la variante de servicio al cliente, la Teoría del Triángulo de Servicio: el experto en administración de servicios y consultor Carl Albrecht inventó el triángulo de servicio en la década de 1980 como una forma para que algunas empresas integren momentos comerciales clave para mejorar la experiencia del cliente. La teoría consta de cuatro puntos para imaginar y ayudar a todos los servicios que se relacionan con el cliente y funcionan en torno a él (Martinez, 2018), y complementan al cliente: es el centro del triángulo de servicios donde tanto los actores estratégicos como comerciales deben girar en torno a la cliente. . Necesidades y motivación del cliente. Estrategia: La estrategia desarrollada por el equipo para alcanzar las metas y objetivos de la empresa. Proporcionar una dirección que brinde un servicio de calidad. Empleados: Son las personas que necesitan entender, comprender y cumplir con sus obligaciones de servicio al cliente. Estas personas están en contacto directo con los clientes y, por lo tanto, necesitan ser educadas y capacitadas para brindar un servicio de calidad.

El modelo de Posner y Peterson propone la existencia de tres redes neuronales anatómica y funcionalmente independientes que son responsables de los procesos atencionales, pero también responden a estímulos y mantienen relaciones funcionales. La red de control y la red ejecutiva se distribuyen en la parte anterior de la corteza cerebral, y la red de atención se distribuye en la parte posterior de la corteza cerebral. 1) Red de orientación: involucrada en la selección de la información sensorial que sustenta la atención visoespacial. 2) Monitorear la red: crear y mantener alertas de "conciencia continua". 3) Red de supervisores: conmutación de tareas, control de tardanzas, resolución de conflictos, detección de errores y localización deliberada de recursos. Participar en la planificación, tramitación e implementación de nuevos incentivos, (Campabadal, 2020).

La teoría islámica propone que la atención consta de dos subsistemas del cerebro: la matriz de atención, o "función de estado", que regula procesos relacionados con el nivel de alerta o alerta. y selecciona los canales atencionales o "funciones orientadoras" involucradas, que están relacionadas con la capacidad de tipos de información. Estos procesos están relacionados con los niveles de vigilancia o alerta. La mayoría de los procedimientos de mantenimiento requieren la interacción entre los dos. En la red participarán tres componentes corticales: la corteza parietal, que proporciona la representación sensorial del espacio externo, la corteza prefrontal, que proporciona la representación motora, y la corteza cingulada, que proporciona la representación motivacional. Además, los tres componentes recibirán proyecciones del tronco encefálico y talámico del sistema reticular (Gonzales & Sosa, 2020).

Respecto a la definición de la atención al ciudadano, Del Carmen (2019) define que la atención al usuario es el servicio que ofrece producto del esfuerzo articulado de un conjunto de actores de una entidad pública mediante diversos procesos conllevando a satisfacer las necesidades de los interesados, para Álvarez (2018) es la actitud que los empleados de la empresa ofrecen a los clientes cuando interactúan directamente con ellos, cómo contactar a los compradores, mientras que, Carvajal (2019) afirma que el servicio al cliente es la resolución rápida y eficiente de cualquier desafío, pregunta o problema del cliente; esto se puede hacer a través de varios medios de comunicación, como llamadas telefónicas, correos electrónicos, chat en vivo, chatbots, tickets y redes sociales.

De otro lado, Arenal (2019) es un conjunto de actividades interrelacionadas realizadas por el proveedor para entregar el producto al cliente en el momento y lugar adecuado y asegurar su correcto uso. Gago (2018) en recursos humanos habla sobre la importancia del servicio para satisfacer las necesidades del cliente, buscando la lealtad a largo plazo con la ayuda del servicio y brindando una buena experiencia de compra y satisfaciendo los deseos del cliente. La buena calidad del servicio se logra principalmente a través de la escucha activa, la resolución de alto nivel de situaciones complejas y el liderazgo en nuevas tecnologías que satisfagan las necesidades del cliente.

Los tipos de atención al usuario: Álvarez et al. (2021) mencionan diferentes tipos de cuidados definidos en función de los métodos de comunicación que utilizan. cuidado facial; es el servicio más directo donde se realiza un contacto físico el cliente, en negocios tradicionales como: grandes almacenes, hoteles, clínicas, agencias de viajes Atención por teléfono; esta atención es la atención más sutil del colaborador, porque sólo tiene el canal auditivo para una conversación efectiva. Por lo tanto, el tono, la capacidad de escucha y la actitud previa a la llamada son ingredientes importantes. La atención virtual, hoy en día, con el desarrollo de la tecnología y la aparición del comercio electrónico, los canales de compra, trabajo y formación se imponen a las personas a través del correo electrónico o las redes sociales.

Según Velásquez (2017) las dimensiones de atención al usuario son: Factor imagen la imagen que se crea cuando los usuarios perciben una organización a partir de sus experiencias vividas. Gracias a este enfoque, la empresa logró transformar el concepto de imagen en una importante herramienta de persistencia y fidelización en un mercado maduro y en constante cambio. El factor humano: Son factores que corresponden a las características individuales de las personas que trabajan en la instalación. Refleja las capacidades (conocimientos, habilidades y actitudes) y valores de las personas y grupos de trabajo y la capacidad de aprender y crear. Representación técnica web: conjunto de medidas para la prestación eficaz de servicios a través de las webs municipales. Esto significa claridad de la información, variedad de acciones o actividades a realizar y facilidad de uso.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Esta investigación fue de enfoque cuantitativo, los resultados se presentaron numéricamente, se puede probar la hipótesis propuesta (Hernández & Mendoza, 2018). El análisis estadístico de las competencias digitales y de atención al usuario del Módulo Civil se realizó mediante tablas de frecuencia, y luego se confirmaron los supuestos mediante estadísticas inferenciales.

Tipo de investigación

Ñaupas et al. (2016) la investigación es básica, este tipo de investigación es único ya que recopila información sobre eventos que transcurren en la realidad; de hecho, la información se recoge de una entidad pública de Cajamarca.

Alcance de investigación

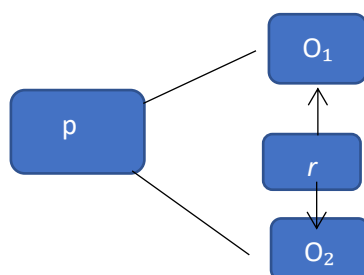
El estudio propone un estudio descriptivo, porque se buscó conocer la situación actual y las características que presentan las variables que se consideraron para esta investigación, asimismo, correlacional porque se buscó conocer la incidencia de las competencias digitales y la atención al usuario en una entidad pública, se ha buscado conocer la fuerza de la relación que presentan las variables (Hernández & Mendoza, 2018).

Diseño de investigación

En cuanto al diseño de la investigación, no fue experimental y el estudio de las variables se realizó en su medio natural sin investigadores Ñaupas et al. (2016); y si se considera que la medición se hace en el tiempo, se puede decir que es transversal; independiente de la correlación porque intenta determinar la correspondencia entre dos variables.

Figura 1

Diseño de la investigación correlacional



Dónde:

P: profesionales de una entidad pública de Cajamarca

O1: Competencias digitales

O2: Atención al ciudadano

r: Incidencia de las variables

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual

Variable competencias digitales: se manifiestan como un conjunto de habilidades que dan acceso seguro y eficiente de las tecnologías de la información y las comunicaciones (Vargas, 2019)

Variable atención al usuario: ofrece producto del esfuerzo articulado de un conjunto de actores de una entidad pública mediante diversos procesos conllevando a satisfacer las necesidades de los interesados (Del Carmen, 2019)

Definición operacional

Competencias digitales se miden cinco dimensiones: Información, comunicación; creación de contenido; seguridad; resolución de problemas.

Atención al usuario: medida mediante las dimensiones de factor de imagen, factor humano, factor tecnológico obteniendo la percepción de los interesados.

Indicadores atención al usuario

Factor imagen: Percepción del servicio, fidelidad, calidad de la atención al usuario, presencia de la atención

Factor humano: Atributos de los servidores, capacidad de aprendizaje, creatividad para encontrar soluciones, equipos de trabajo

Factor tecnológico/ web: Información clara, comunicación y TIC, facilidad de uso, adaptabilidad al cambio

Indicadores de competencias digitales

Información Selecciona información

Organiza datos

Almacena información digital

Comunicación Interactúa en medios digitales

Comparte recursos

Comunica por redes sociales

competencias digitales entre colegas.

Creación de contenidos, saber crear y editar nuevos contenidos (texto, imágenes, vídeo),

Integrar y transformar conocimientos y contenidos previos,

Crear contenidos multimedia

Programas informáticos

Saber utilizar la propiedad intelectual y licencia de uso

Seguridad Proteja su tecnología con claves de seguridad, antivirus y prevenidos de riesgos digitales.

Resolución de problemas Resuelve problemas, elige correctamente softwares, se actualiza constantemente

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de estudio.

Población

La población de estuvo conformada por los trabajadores del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de una Corte Superior del Perú, integrada por 32 colaboradores, quienes son las unidades de estudio de esta investigación (Hernández & Mendoza., 2018).

Criterios de inclusión: Se considerado a hombres y mujeres de diversas áreas que trabajan en la institución donde se realizó el estudio.

Criterios de exclusión: No se considera a los profesionales que trabajan en otras áreas o que no estén relacionados al Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de una Corte Superior del Perú

Muestra

En esta investigación no se ha considerado la muestra, dado que, se ha considerado a todos los integrantes de del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de una Corte Superior del Perú que suman un total de 32 personas no ha sido necesario obtener una muestra (Carrasco, 2016).

Muestreo

. No se ha requerido hacer un muestreo alguno, debido que, se ha considerado a todos los integrantes de la población de estudio.

Unidad de estudio

La unidad de estudio han sido los trabajadores del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de una Corte Superior del Perú.

Escala: Ordinal.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

Se aplico la técnica de encuesta, la cual está conformada por un conjunto de preguntas, para ambas variables, esto se realizó mediante la encuesta se recogió los datos necesarios para poder medir las variables que se investigó en el Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral, Corte Superior. Asimismo, el instrumento aplicado fue el cuestionario con sus respectivas preguntas para cada una de las variables, realizadas de acuerdo a los indicadores de cada dimensión, permitiendo recoger datos necesarios de las unidades de estudio.

Asimismo, la evaluación del instrumento en este estudio fue realizada por expertos especializados, lo que permitió comprobar el conjunto de preguntas que componen cada variable y asegurar que las preguntas se agruparan de esta forma. Los investigadores están esperando los datos.

3.5. Procedimientos

Para Carrasco (2016) el primer paso para realizar esta investigación es revisar los datos bibliográficos en diversas bases de datos de revistas indexadas, como Scopus, Redalyc, Scielo, y archivos de artículos relacionados con la pregunta de investigación. Un destacado investigador utiliza libros sobre capacidades de la

fuerza laboral y variables de servicio al cliente. También se solicitará el consentimiento informado de la unidad de investigación.

3.6. Método de análisis de datos

El método de análisis de los datos fue el estadístico, debido que se ha recolectado la información mediante la encuesta, ha sido necesario organizar la información y presentar la información con la utilización de la estadística descriptiva, apoyada en el programa Excel y estadístico SPSS 26. Asimismo, se ha utilizado el método analítico que permitido hacer un análisis detallado de los hallazgos encontrados en cada una de las preguntas siendo organizadas por dimensiones para el análisis correspondiente en las tablas que se aprecian en los resultados. En consecuencia, se ha realizado es análisis de los datos con el apoyo de la estadística descriptiva (Sánchez, 2019).

3.7. Aspectos éticos

De acuerdo a Del Castillo (2018) esta investigación se constituyó de los siguientes principios éticos: consentimiento informado, cooperación voluntaria entre investigadores, búsqueda de permiso y aprobación de individuos o poblaciones que se considere que recopilan información de ellos para fines de investigación. Otro aspecto ético son las buenas obras porque la investigación intentará no perjudicar a los encuestados porque son muy importantes en la investigación y todos son considerados iguales.

La consistencia significa utilizar una estrategia adecuada de recopilación de datos y garantizar información coherente, ya que hay una respuesta de la población y la herramienta ha sido escaneada y validada por expertos y estadísticos para mejorar la escala de confianza. Esto requiere confidencialidad, acceso a la información pública durante el estudio y que los datos se utilicen únicamente para el estudio y no para otros fines.

IV. RESULTADOS

Resultados de datos generales

Tabla 1

Grado de educación y genero

Descripción Elementos		n	%
Profesión del personal	No tiene profesión	2	6%
	Administración	13	41%
	Sociólogo	7	22%
	Abogados	10	31%
	Descripción	n	%
Genero	Mujeres	20	63%
	Varones	12	38%
	Total	32	100%

Según el análisis realizado a los encuestados se logró determinar que un 6% no tiene profesión, el 41% corresponde a los de administración asimismo los de sociología representan un 22% y los abogados el 31%; sin embargo, en su mayoría con 41% corresponde a los que tienen profesión de administración; por lo tanto, son muchos los administradores que laboran en esta institución en la que se desarrolla la investigación. En cuanto al sexo se describe que el 63% corresponde al genero femenino y el 38% masculino; por lo tanto, cabe mencionar que en dicha institución la mayoría son mujeres.

Objetivo general: Determinar de qué manera las competencias digitales mejoran la atención al usuario en el Módulo civil Corporativo de Litigación Oral, Corte Superior de Cajamarca 2022

Tabla 2

Competencias generales y atención al usuario

		Variable atención al usuario	
Rho de Spearman	Variable competencias digitales	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000 ,719**
		N	,000 32

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

En la tabla 3, se evidencia la respuesta al objetivo general y se contrasta la hipótesis planteada que permite evidencias que: Las competencias digitales, mejoran la atención al usuario en el Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral, Corte Superior de Cajamarca, cuya relación es de 0.719 se acepta la hipótesis alterna, debido que, el grado de significancia es 0.000 y es menor al margen de error permitido de 0.05, en consecuencia existe una relación alta, directa y positiva, donde se precisa que ante mejores competencia digitales se mejora la atención al usuario en la entidad pública que se realizó la investigación.

Objetivo específico 01: Analizar la situación actual de la atención al usuario en el Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral, Corte Superior de Cajamarca 2022.

Tabla 3

Variable atención al usuario

Valorización	Variable atención al usuario	
	f	%
Malo	3	9%
Regular	20	63%
Bueno	9	28%
Total	32	100%

De acuerdo al análisis presentado se logro identificar que en cuanto a la variable atención al usuario un 9% lo considera que es mala, el 63% regular, debido a que la atención recibida por el cliente no es la esperada; sin embargo, un 28% lo considera como buena porque la atención recibida ha cumplido con a expectativa esperada logrando de esta forma darles una solución inmediata a sus consultas.

Tabla 4

Dimensiones de atención al usuario

Dimensiones	Valorización	Malo	Regular	Bueno	Total
Factor de imagen	f	10	2	20	32
	%	31%	6%	63%	100%
Factor humano	f	20	3	9	32
	%	63%	9%	28%	100%
Factor tecnológico web	f	12	12	8	32
	%	38%	38%	25%	100%

En la tabla 4 se observa el análisis respecto a las dimensiones de la variable atención al usuario en el cual en la dimensión factor imagen el 31% lo considera como malo, el 6% regular debido a que consideran que el personal que atiende no se logra identificar de manera adecuada para lograr una buena atención al usuario, sin embargo, un 63% lo considera que es buena debido a que siempre visten de manera correcta para ofrecer una atención eficiente. Para la dimensión factor humano el 63% lo considera malo, el 9% regular, estos resultados resaltan debido a que los trabajadores presencian disgusto o insatisfacción en el cliente, posee deficiencias para controlar la situación, asimismo el 28% lo considera bueno porque consideran que los colaboradores poseen las habilidades que el área demanda en cada atención brindada. Finalmente, en la dimensión factor tecnológico el 38% es mala, así como también regular.

Objetivo específico 02: Identificar cuáles serían las mejores competencias digitales que deben tener los colaboradores del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral, Corte Superior de Cajamarca 2022.

Tabla 5

Variable Instrumento de competencias digitales

Valorización	f	%
Malo	9	28%
Regular	18	56%
Bueno	5	16%
Total	32	100%

De acuerdo al análisis presentado se logró identificar que en cuanto a la variable competencias digitales un 28% lo considera que es mala, el 56% regular, debido a que los colaboradores no suelen capacitar en herramientas tecnológicas para lograr un mejor desempeño de sus actividades; sin embargo, un 16% lo considera como buena porque la atención que ofrecen es la adecuada en el área que se desempeña porque suelen mantener una buena organización de la información de manera digital el cual le permite ser eficaz.

Tabla 6*Dimensiones de Instrumento de competencias digitales*

Dimensiones	Valorización	Malo	Regular	Bueno	Total
	f	11	3	18	32
Información	%	34%	9%	56%	100%
	f	21	7	4	32
Comunicación	%	66%	22%	13%	100%
	f	14	12	6	32
Creación de contenido	%	44%	38%	19%	100%
	f	5	18	9	32
Seguridad	%	16%	56%	28%	100%
	f	11	11	10	32
Resolución de problemas	%	34%	34%	31%	100%

En la tabla 6 se muestra el análisis respecto a las dimensiones de la variable competencias digitales en el cual en la dimensión información el 34% lo considera como malo, el 9% regular debido a que el colaborador considera que poco suele identificar y seleccionar información haciendo uso del internet lo cual le permite conllevando a una deficiente atención; sin embargo, un 56% que es un porcentaje considerable manifiestan que es buena porque mantiene siempre almacenada y ordenada toda la información que le permite desarrollar sus actividades con mucha rapidez. Para la dimensión comunicación el 66% lo considera como malo, el 22% regular ya que no logra una buena interacción al momento de compartir recursos o información a través de herramientas en línea, asimismo el 13% lo considera bueno porque logra una buena participación en entornos digitales con el resto de compañeros de trabajo. De la misma manera en la dimensión creación de contenido el 44% lo considera como malo, el 38% como regular porque dentro del desarrollo de actividades poco suele crear y editar nuevos contenidos mediante el uso de herramientas digitales; sin embargo, un 19% lo considera que es bueno porque tiene conocimiento de informática a nivel de usuario lo cual le permite desarrollar sus tareas con normalidad. También para la dimensión seguridad el 16% lo

considera como malo, el 56% regular, estos resultados se generan debido a que poco suelen conocer sobre protección de equipos con antivirus y a la vez su conocimiento en sistemas de seguridad digital es deficiente, asimismo el 28% lo considera como bueno porque suelen evitar riesgos que estén relacionados con la tecnología. Finalmente, para la dimensión resolución de problemas el 34% lo considera como malo, el 34% regular y un 31% bueno; por lo tanto, se considera que en esta dimensión los colaboradores mantienen deficiencias para lograr innovar en el campo tecnológico por lo que le dificulta colaborar en acciones innovadoras a través de la tecnología dentro de la institución.

Objetivo específico 03: Distinguir diseños de modelos de gestión por competencias digitales para mejorar la atención al usuario en el Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral, Corte Superior de Cajamarca 2022, el desarrollo tomó en cuenta las dimensiones de las capacidades digitales, incluyendo información, comunicación, creación de contenido, seguridad y resolución de problemas, estos cinco pilares serán desarrollados para dar soporte práctico a propuestas que mejorarán el servicio al cliente, Implementación efectiva. El apoyo a las habilidades digitales se basa en la teoría de la autonomía y la autonomía de Charles Wedemeyer en 1981, que establece que los empleados deben poder interactuar de manera libre e independiente para completar tareas de acuerdo con objetivos operativos específicos por el Establecimiento de la Entidad (Miranda, 2019).

V. DISCUSIÓN

El propósito de esta sección es discutir los principales resultados de la implementación del cuestionario, en el Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral, Corte Superior 2022, para comprender las competencias digitales, para mejorar la atención al usuario en la Corte Suprema en 2022. Los principales resultados que corresponden a la El objetivo general y los hallazgos específicos presentados son luego comparados con estudios de investigación previos y explicados comparándolos con aportes teóricos. Por lo tanto, la discusión se desarrolló de acuerdo con los objetivos establecidos.

Para llevar a cabo la investigación, se contó con una población conformada por los trabajadores del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de una Corte Superior del Perú, el cual tiene como número de trabajadores a 32 colaboradores, quienes son las unidades de estudio de esta investigación. El estudio considero tanto como a hombres y mujeres de diversas áreas que trabajan en la institución donde se realizó este procedimiento de investigación.

Asimismo, se planteó una encuesta, para obtener resultados y analizar la situación actual del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral, Corte Superior 2022. 31% de los encuestados fueron abogados, 22% tienen el cargo de sociólogos, 41% se desempeñan como administradores, y solo el 6% no tienen ninguna profesión. Se resalta que en su mayoría el más alto porcentaje son los de administración y los abogados. Además, de las encuestas mencionadas anteriormente, 32 colaboradores que viene a ser la población total en su 100%, el 63% corresponde al género femenino y el 38% masculino; por lo tanto, cabe mencionar que en la institución las mujeres son el personal que más prevalece en el Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral, Corte Superior de Cajamarca.

Como objetivo general se planteó determinar de qué manera las competencias digitales mejoran el Módulo civil Corporativo de Litigación Oral, Corte Superior de Cajamarca 2022, es por ello que viendo la necesidad que se tiene en la institución se plantea el modelo de propuesta basados en competencias digitales para contrarrestar los inconvenientes que se encontraron en cuanto a la atención al usuario con el propósito de lograr una mejor continua. Para ello fue necesario respaldar dicha investigación mediante la teoría de la autonomía e independencia

propuesta por Charles Wedemeyer en 1981, que establece que los empleados deben poder interactuar de manera libre e independiente para tomar decisiones para el desempeño de sus funciones, y que, tal como se define en la Entidad, Estableciendo objetivos de desempeño, pero el enfoque de gestión, si bien define el proceso organizacional, corresponde a los socios, es capaz de adaptarlo según la situación, es una herramienta informática que brinda nuevos escenarios para el desarrollo personal y profesional, en el que las exigencias y se esperan necesidades de nuevos elementos formativos (Miranda, 2019). Cabe mencionar que el buen uso de las competencias digitales permitirá a los empleados mejorar sus habilidades en el desarrollo de cada actividad que se le presente, a su vez va poder ser mucho mas eficiente y por ende muy competitivo para lograr objetivos en la institución donde desarrollen sus actividades.

Dicho análisis se llega a contrastar con lo que encontró Barlou et al (2021) en su investigación donde determinaron que 75% de los encunetados consideran que digitalización tiene un impacto positivo en la economía, 67% también considera que la calidad de vida tiene un impacto positivo, un 64% considera la sociedad. Se concluye que la digitalización afecta de manera positiva un 50% en la actualidad. Según el aporte teórico de Gómez (2018) las habilidades están relacionadas con el uso seguro y crítico de la tecnología para el trabajo, el ocio y la comunicación. La transformación digital y las competencias en el sector público significan nuevas formas de trabajar con las partes interesadas, creando nuevos marcos para la prestación de servicios y, por lo tanto, creando nuevas formas de relación. Sin embargo, más allá de la disponibilidad de informes de consulta, existe poca evidencia empírica sistemática sobre cómo las administraciones públicas definen actualmente la transformación digital en su práctica diaria y cómo abordan los proyectos de transformación digital (Kardaras & Bousdekis, 2020).

Objetivo específico 01: Analizar la situación actual de la atención al usuario en el Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral, Corte Superior de Cajamarca 2022, de acuerdo al análisis se evidencio que el 9% lo considera que es mala, el 63% regular, debido a que la atención recibida por el cliente no es la esperada; sin embargo, un 28% lo considera como buena porque la atención recibida ha cumplido con la expectativa esperada logrando de esta forma darles una solución inmediata a sus consultas. De la misma forma se realizó el análisis de las dimensiones de la

variable en mención donde en la dimensión factor imagen el 31% lo considera como malo, el 6% regular debido a que consideran que el personal que atiende no se logra identificar de manera adecuada para lograr una buena atención al usuario, sin embargo, un 63% lo considera que es buena debido a que siempre visten de manera correcta para ofrecer una atención eficiente. Para la dimensión factor humano el 63% lo considera malo, el 9% regular, estos resultados resaltan debido a que cuando un colaborador observa insatisfacción en un usuario, posee deficiencias para el suficiente control emocional en el manejo de la situación, asimismo el 28% lo considera bueno porque consideran que los colaboradores poseen las habilidades que el área demanda en cada atención brindada. Finalmente, en la dimensión factor tecnológico el 38% es mala, así como también regular, estos resultados se dan porque no se cuenta con herramientas tecnológicas ideales que facilitan el servicio, asimismo el 25% lo considera como buena porque consideran que durante los horarios en que se atiende al usuario no se afectan con la funcionalidad del soporte tecnológico en la institución. Cabe mencionar que de acuerdo a estos resultados encontrados se describe que la atención percibida por el cliente no es la esperada debido a que en su mayoría el resultado fue malo y regular por lo tanto es necesario tomar acciones correctivas para generar valor en cada atención realizada y a si el usuario experimente un buen servicio de la institución donde realiza sus consultas.

Dichos resultados se contrastan con el antecedente de Sanabria (2022), el autor determinó 36% bajo la accesibilidad y canales de atención al usuario, lo cual genera 12% baja satisfacción en los usuarios, en cuanto a la atención al usuario 31% regular, 31% regular respecto a los reclamos y sugerencias de los usuarios. Se concluye la investigación con la relación positiva de 0,956 entre las variables de estudio. El aporte teórico descrito por Martínez (2018) menciona la teoría del Triángulo de servicio: donde el experto en gestión de servicios y consultor Carl Albrecht acuñó el triángulo de servicio en la década de 1980 como una forma en que algunas empresas integran los momentos críticos para el negocio para mejorar la experiencia del cliente. La teoría consta de cuatro puntos para ayudar e imaginar todo el servicio que se relaciona con el cliente y funciona en torno a él.

Objetivo específico 02: Identificar cuáles serían las mejores competencias digitales que deben tener los colaboradores del Módulo Civil Corporativo de

Litigación Oral, Corte Superior de Cajamarca 2022, según el análisis se determinó que un 28% lo considera que es mala, el 56% regular, debido a que los colaboradores no suelen capacitar en herramientas tecnológicas para lograr un mejor desempeño de sus actividades; sin embargo, un 16% lo considera como buena porque la atención que ofrecen es la adecuada en el are que se desempeña porque suelen mantener una buena organización de la información de manera digital el cual le permite ser eficaz. Asimismo, se realizó el análisis de las dimensiones donde se logró determinar los resultados de la dimensión información, el 34% la considera mala y el 9% la considera regular. Esto se debe a que creemos que los colaboradores rara vez identifican y seleccionan información en línea y, por lo tanto, la atención suele ser deficiente, sin embargo, un porcentaje muy alto del 56 % dice que es bueno porque siempre almacena y organiza toda la información y les ayuda a hacer sus tareas más rápido. Para la dimensión comunicación, el 66 % lo considera malo, el 22 % dice que no puede interactuar adecuadamente cuando comparte recursos e información a través de herramientas en línea, y el 13 % afirma que es bueno porque participa bien en el entorno digital con sus compañeros. También en la dimensión creación de contenido el 44 % piensa que es malo y el 38 % lo dice regular. Sin embargo, el 19% lo considera bueno porque tiene conocimientos informáticos a nivel de usuario y puede realizar tareas con éxito.

Asimismo, en cuanto a la dimensión seguridad, el 16% piensa que no es bueno y el 56% piensa que es regular, estos resultados se generan porque en general saben muy poco sobre protección de computadoras con software antivirus, de igual forma si se carece de conocimientos sobre sistemas de seguridad digital, el 28% piensa que es bueno porque tienden a evitar los riesgos tecnológicos lo cual les genera un mejor cuidado de sus archivos. Finalmente, para la dimensión resolución de problemas el 34% lo considera como malo, el 34% regular y un 31% bueno; por lo tanto, se considera que en esta dimensión los colaboradores mantienen deficiencias para lograr innovar en el campo tecnológico por lo que le dificulta colaborar en acciones innovadoras a través de la tecnología dentro de la institución. Con estos resultados describimos que en la institución existen falencias para lograr ofrecer un buen servicio al ciudadano, esto a su vez genera

insatisfacción por parte del usuario ya que considera que les lleva mucho tiempo ser atendidos por la entidad.

Dichos resultados se contrastan con el antecedente de Inesta et al (2020) quienes determinaron que, 12% tiene ausencia de web corporativa, 6% no tienen web propia, 90% ofrece sus servicios en ubicación física, 19% busca información en la red LinkedIn, 49% afirma que los puestos cualificados requieren elevadas habilidades digitales. Concluyendo la necesidad de un nivel alto en conocimiento de competencias digitales para no quedar aislado del mercado en un mundo cada vez más tecnológico y cambiante. Por su parte Martin (2019) en su estudio determino que 36% de los trabajadores no recibieron orientación laboral, 67% consideran que las competencias digitales mejoran su empleabilidad, 88% considera que las competencias digitales son importantes, 13% considera que se necesita mejorar la atención al usuario. Se concluye el 95% de profesionales necesitan mejorar sus competencias laborales. El aporte teórico descrito por Vargas (2019) menciona que las competencias digitales son habilidades, conocimientos y conjuntos de habilidades que posibilitan el uso seguro y eficaz de las tecnologías de información y la comunicación. Por su parte el autor Portela et al (2022) considera que las capacidades digitales son herramientas que permiten que el gobierno electrónico influya directamente en los diferentes enfoques de gestión de las instituciones públicas, por lo que, como mencionaron los investigadores, se necesitan nuevas tecnologías en los países que buscan un procedimiento eficiente.

Objetivo específico 03: Distinguir diseños de modelos de gestión por competencias digitales para mejorar la atención al usuario en el Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral, Corte Superior de Cajamarca 2022, El desarrollo tomó en cuenta las dimensiones de las capacidades digitales, incluyendo información, comunicación, creación de contenido, seguridad y resolución de problemas, estos cinco pilares serán desarrollados para dar soporte práctico a propuestas que mejorarán el servicio al cliente, Implementación efectiva. El apoyo a las habilidades digitales se basa en la teoría de la autonomía y la autonomía de Charles Wedemeyer en 1981, que establece que los empleados deben poder interactuar de manera libre e independiente para completar tareas de acuerdo con objetivos operativos específicos. por el establecimiento de la entidad (Miranda, 2019).

Dichos resultados se contrastan con el antecedente de Abanto & Maggio (2021) donde menciona que el 91% considera las herramientas tecnológicas como regulares, 62% considera regular el nivel de conocimiento de las herramientas digitales, 69% considera buena la atención al cliente, 78% si logra resolver sus problemas a través de los medios digitales, 70% considera bueno el nivel de seguridad de los medios digitales. Se concluye que se necesita mejorar el 50% de calidad de atención. Por su parte Guzmán et al (2020) determinaron que la transformación digital, tuvo un impacto positivo de 50% en el desarrollo de las actividades, 50% impacto regular experiencia de servicio al cliente, 55% positivo en cuanto a las capacidades del colaborador, 50% positivo en cuanto a la satisfacción del cliente. Se concluye que las herramientas digitales establecen una influencia positiva en cuanto al desempeño laboral.

El aporte teórico descrito por Gómez (2018) las habilidades están relacionadas con el uso seguro y crítico de la tecnología para el trabajo, el ocio y la comunicación. La transformación digital y las competencias en el sector público significan nuevas formas de trabajar con las partes interesadas, creando nuevos marcos para la prestación de servicios y, por lo tanto, creando nuevas formas de relación. Sin embargo, más allá de la disponibilidad de informes de consulta, existe poca evidencia empírica sistemática sobre cómo las administraciones públicas definen actualmente la transformación digital en su práctica diaria y cómo abordan los proyectos de transformación digital en su trabajo diario. (Kardaras & Bousdekis, 2020). En cuanto a la atención al usuario la teoría de Carmen (2019) define que la atención al usuario es el servicio que ofrece producto del esfuerzo articulado de un conjunto de actores de una entidad pública mediante diversos procesos conllevando a satisfacer las necesidades de los interesados.

VI. CONCLUSIONES

Se determinó que las competencias digitales, mejoran la atención al usuario en el Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral, Corte Superior de Cajamarca, el análisis estadístico evidencia que la relación es de 0.719 se acepta la hipótesis alterna, debido que, el grado de significancia es 0.000, en consecuencia existe una relación alta, directa y positiva, donde se precisa que ante mejores competencias digitales se mejora la atención al usuario en la entidad pública que se realizó la investigación.

Se analizó la atención al usuario en el Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral, Corte Superior de Cajamarca 2022, los resultados mostraron que la atención que se ofrece al ciudadano es regular, porque los trámites son burocráticos, las acciones de simplificación administrativa aún no son muy evidente, no se evidencia cambios importantes en eficiente de atención y de calidad de servicio para los usuarios.

La identificación las competencias digitales que deben tener los colaboradores del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral, Corte Superior de Cajamarca 2022, los resultados encontrados que una cantidad importante de un de trabajadores considera que sus competencias digitales son deficiente porque en la entidad no se les capacita a los empleados en el uso adecuado de las herramientas tecnológicas ; sin embargo, solo una cantidad reducida considera como buena porque siente que está capacitado para asumir nuevos retos mediante el uso de la tecnología en el cumplimiento de metas.

Como tercer objetivo se diseñó el modelo de gestión por competencias digitales para mejorar la atención al usuario en el Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral, Corte Superior de Cajamarca 2022, este modelo se desarrolla en base a las dimensiones las cuales son información, comunicación, creación de contenidos, seguridad, resolución de problemas, dichas dimensiones se consideraron como pilares o ejes de acción los cuales se han desarrollado una a una con la finalidad de mejorar la atención al usuario generando confianza y una buena expectativa generando de esta forma el cumplimiento de metas..

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al jefe de personal realizar capacitaciones en atención al usuario con la finalidad que se brinde un mejor servicio, de esta forma genere la confianza de los usuarios mediante una atención personalizada por parte del colaborador, esto a su vez va generar que el usuario tenga una buena experiencia en el servicio que recibe y como entidad va generar una buena imagen corporativa.

Asimismo, al jefe de tecnologías de la información debe realizar charlas sobre el buen uso de aplicativos digitales para el empleado logre mantener una buena atención en el servicio que ofrece, asimismo se debe monitorear a los colaboradores en el uso de la tecnología mediante el desarrollo de sus actividades para conocer cuáles son las deficiencias que presentan y así poder reforzar estos inconvenientes para una mejor atención.

También al gerente y sus administrativos tomar en cuenta la propuesta de investigación con la finalidad de poder desarrollar para cumplir de manera eficiente con cada una de las actividades que desarrollan el cual va repercutir en el cumplimiento de objetivos y metas institucionales.

Finalmente hacer una recomendación a los colaboradores que busque mejorar sus capacidades en base a competencias digitales con el propósito de ser mucho más competitivo en el mercado laboral, esto a su vez le va permitir abrir nuevas oportunidades laborales y personales para generar mejores ingresos como también un crecimiento personal y profesional

REFERENCIAS

- Abanto, A., & Maggio, N. (2021). Herramientas tecnológicas para mejorar el proceso de atención de una empresa del sector bancario de Trujillo, 2021. *Universidad Cesar Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/82773>
- Álvarez, A. (2018). *Información y atención al cliente/ consumidor/ usuario*. Madrid : EditoriaCep .
- Álvarez, A., & Gálvez, R. (2021). *Presupuesto Público comentado 2021. Presupuesto por resultados y presupuesto participativo*. Lima: Instituto Pacífico.
- Álvarez, L., Pérez, M., Rodríguez, J., & Palomino, G. (2021). La atención al usuario. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5(2). doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.384
- Areceo, G. R., & Acosta, J. (2019). Una visión de las competencias digitales de empresarios de Villahermosa, Tabasco. *Latindex*. http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/vinculategica_5_2/A.46.pdf
- Arenal, C. (2019). *Técnicas de información y atención al cliente/consumidor/ usuario UF0037*. Editoria Tutor Formacion.
- Bader, O., Jassim, A., & Mujammad, T. (2021). The impact of customer service digitalization on customer satisfaction: Evidence from telecommunication industry. *International Journal of Data and Network Science*. doi:DOI:10.5267/j.ijdns.2021.x.002
- Barenji, A., Wang, W., Guan, Y., & Guo, H. (2019). A Blockchain and AutoML Approach for Open and Automated Customer Service. *Journals & Magazines*, 15(6). doi:<https://doi.org/10.1109/TII.2019.2900987>
- Barlou, O., Beligiannis, G., & Antonopoulou, H. (2021). Transformational Leadership and Digital Skills in Higher Education Institutes: During the COVID-19 Pandemic . *Emerging Science Journal*. doi:<http://dx.doi.org/10.28991/esj-2021-01252>
- Biletska, I., Paladieva, A., Avchinnikova, H., & Kazak, Y. (2021). The use of modern technologies by foreign language teachers: developing digital skills. *Linguistics and Culture Review*, 5, 16-27. doi:<https://doi.org/10.21744/lingcure.v5nS2.1327>
- Blazix, B., & Jerman, A. (2020). Overcoming the digital divide with a modern approach to learning digital skills for the elderly adults. *Educ Inf Technol*, 259–279. doi:<https://doi.org/10.1007/s10639-019-09961-9>

- Campabadal, A. (2020). Neuropsicología de la atención. *Open Navigation Neuropsicología*.
- Carrasco, S. (2016). *Metodología de la Investigación. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Editorial San Marcos .
- Carvajal, L., Ormeño, J., & Valverde, Á. (2019). *Información al cliente (I) (FPB Atención al cliente)*. Madrid : Editorial Editex, S.A.
- Cassiolato, J. (2020). Política industrial: teoría e práctica no Brasil e na OCDE. *Scielo*, 17(2). doi:<https://doi.org/10.1590/0101-31571997-1035>
- Chang, C., Sun, L., & Zhao, Y. (2022). Fluid models for customer service web chat systems with interactive automated service. *Flexible Services and Manufacturing Journal*. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10696-021-09442-7>
- Collao, P. (2022). Las plataformas digitales implementadas por una entidad registral y la inclusión social en la región Lambayeque. *Universidad Cesar Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/92959>
- Del Carmen, J. (2019). Linemamiento y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Revista peruana medicina salud publica*, 39(3). doi:<http://dx.doi.org/10.17843/rpmpesp.2019.362.4449>
- Del Castillo, D. (2018). La ética de la investigación científica y su inclusión en las ciencias de la salud. *Acta médica del Centro*. <http://www.revactamedicacentro.sld.cu/index.php/amc/article/view/880/1157>
- Díaz, S., Guillén, P., Tello, S., & Herrera, N. (2019). Competencias digitales y educación. *Propósitos Y Representaciones*, 7(2). doi:<https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n2.329>
- Driver, C., Sutherland, K., Freberg, K., & Khattab, U. (2020). Public relations and customer service: Employer perspectives of social media proficiency. *ScienceDirect*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2020.101954>
- Fau, S., & Moreau, Y. (2018). Managing tomorrow's digital skills - what conclusions can we draw from international comparative indicators? *Repositorio Institucional del MINEDU*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000261853>
- Fontalvo, T., Domínguez, H., & Hoz, E. d. (2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. *Scielo*, 31(4). doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400027>

- Gago, M. (2018). *Técnicas de información y atención al cliente*. Madrid : EditorialCep .
- Gómez, N. (2018). La brecha digital: una revisión conceptual y aportaciones metodológicas para su estudio en México. *Entreciencias Diálogos en la Sociedad del Conocimiento*, 6(16). doi:<http://dx.doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2018.16.62611>
- Gonzales, M., & Sosa, C. (2020). Memoria de trabajo y atención sostenida en niños y niñas con aprendizaje musical formal en un Conservatorio de Quito. *Dspace* . <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/21312>
- Guzmán, C., Navarro, N., & Florez, W. V. (2020). Impact of digital transformation on the individual job performance of insurance companies in Peru. *International Journal of Data and Network Science*, 4(4), 337-346. doi:DOI: 10.5267/j.ijdns.2020.9.005
- Hardalov, M., Koychev, I., & Nakov, P. (2018). Towards Automated Customer Support. *International Conference on Artificial Intelligence*. doi:DOI: 10.1007/978-3-319-99344-7_5
- Iniesta, I., Segura, A., & Mancho, A. (2020). Las competencias digitales como recurso intangible en la empres. *Revista de investigación social*, 155-171. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7470987>
- Ipanaqué, I. (2020). Canales alternativos digitales y su influencia en el comportamiento del cliente en la empresa Mibanco, agencia Talara - Piura 2019. *Universidad Cesar Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/55806>
- James, J. (2019). Confronting the scarcity of digital skills among the poor in developing countries. *Wiley Library* , 39(2), 324-339. doi:<https://doi.org/10.1111/dpr.12479>
- Jiménez, K. (2020). Competencias digitales para mejorar la gestión de procesos en los créditos solidarios de Compartamos Financiera, agencia Trujillo norte, año 2020. *Universidad Nacional de Trujillo* . <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/19727>
- Kardaras, D., & Bousdekis, A. (2020). Digital Transformation of Local Government: A Case Study from Greece. *Conference on Business Informatics (CBI)*. doi:<https://doi.org/10.1109/CBI49978.2020.10070>
- Levano, L. (2019). Digital Competences and Education. *Scielo*, 7(2), 569-588. doi:<http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n2.329>.

- Llanos, L. (2022). Cumplimiento de la ley del servicio civil y las competencias digitales del personal de la agencia Agraria Jaén, Cajamarca 2021. *Universidad Cesar Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/82052>
- Martin, N. (2019). Formación en competencias transversales para el empleo en el grado en relaciones laborales y recursos humanos. *Universidad de Valladolid*. O <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/36619>
- Martinez, L. (2018). Consideraciones teoricas sobre atención al cliente. *Contribuciones a la economia*. eumed.net/ce/2007a/lmm.htm
- Mella, L. (2020). La empresa como entidad formadora de los trabajadores, especialmente en competencias digitales. *Dialnet*, 1696-9626. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7493273>
- Miranda, J. (2019). La autonomía e independencia: análisis de la efectividad del cuarto principio del cooperativismo bajo la perspectiva de la ontología cooperativa. *Internacional De Derecho Cooperativo*, 7-104. doi:<https://doi.org/10.18543/baidc-55-2019pp87-104>
- Montoya, D. (2022). Memoria de trabajo y Consciencia. *Dialnet*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8512335>
- Moro, J., Salgado, L., Infante, A., & Pérez, J. (2020). Continuous Training in Digital Skills, saving gaps between the needs and the training offer in the field of non-formal education for European Active Citizenship. *International Conference on*. doi:<https://doi.org/10.1109/JICV51605.2020.9375721>
- Musticchio, C., & Fernández, E. (2018). Calidad en atención a usuarios de la administración pública. *Redi*. <http://redi2.ufasta.edu.ar:8082/jspui/handle/123456789/852>
- Onofre, V. (2022). Competencias digitales y enseñanza virtual de una unidad educativa 2022. *Universidad Cesar Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/93274>
- Peláez, A., Garcés, A., & Ciriano, E. (2020). Young people, social workers and social work education: the role of digital skills. *The International Journal*, 39. doi:<https://doi.org/10.1080/02615479.2020.1795110>
- Portela, P., Otero, M., Dominguez, S., & Lloria, M. (2022). Digital competence in secondary education teachers during the COVID-19-derived pandemic: comparative analysis. *Education and Training*. doi:<https://doi.org/10.1108/ET-01-2022-0001>
- Rodríguez, M., Romero, R., Ledesma, F., & Cruz, J. (2021). Competencias digitales y resiliencia: una revisión teórica enfocada en el profesorado. *Revista de*

- Sanabria, M. (2022). Calidad de la atención y los niveles de satisfacción de los ciudadanos atendidos en la oficina registral del RENIEC, Ica – 2021. *Universidad Cesar Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/87431>
- Sánchez, F. (2019). *Estadística para tesis y uso del SPSS*. Arequipa: Centrum Legalis.
- Tringulo del Servicio . (s.f.).
- Uribe, Y., Buendía, R., Manco, V. O., & Isla, A. (2020). Integration of ICTS and Digital Skills in Times of the Pandemic COVID-19. *International Journal of Higher Education*, 9(9), 11-20. doi:<https://doi.org/10.5430/ijhe.v9n9p11>
- Valdivia, M. E. (2020). El uso de la plataforma virtual en las competencias digitales de los servidores públicos de la DRE Lima Metropolitana 2019. *Universidad Cesar Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43782>
- Vargas, M. G. (2019). Competencias digitales y su integración con herramientastecnológicas en educación superior. *Scielo*, 60(1). http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1652-67762019000100013
- Velasquez, T. (2017). *Gestión administrativa y atención al usuario en los administrados de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017*. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23084>
- Villacorta, J. (2022). Competencias digitales y calidad de servicio del área de cobranzas Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento Sedaloreto Yurimaguas, 2022. *Universidad Cesar Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/99819>

ANEXOS

Anexo 01: Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Atención al usuario	Es el servicio que ofrece producto del esfuerzo articulado de un conjunto de actores de una entidad pública mediante diversos procesos conllevando a satisfacer las necesidades de los interesados (Del Carmen, 2019)	La atención al ciudadano ha sido medida mediante las dimensiones de factor de imagen, factor humano, factor tecnológico obteniendo la percepción de los interesados.	Factor imagen	Percepción del servicio Fidelidad Calidad de la atención al usuario Presencia de la atención	Ordinal
			Factor humano	Atributos de los servidores Capacidad de aprendizaje Creatividad para encontrar soluciones Equipos de trabajo	
			Factor tecnológico/ web	Información clara Comunicación y TIC Facilidad de uso Adaptabilidad al cambio	

Operacionalización de Competencias digitales

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Competencias digitales	Vargas (2019) Las competencias digitales son habilidades y son el conjunto de conocimientos y habilidades que permiten un uso seguro y eficiente de las tecnologías de la información y las comunicaciones.	Las competencias digitales de los profesionales se midieron mediante están formadas por cinco dimensiones: Información, comunicación; creación de contenido; seguridad; resolución de problemas.	Información	Selecciona información Organiza datos Almacena información digital	Ordinal
			Comunicación	Interactúa en medios digitales Comparte recursos Comunica por redes sociales competencias digitales entre colegas.	
			Creación de contenidos	Saber crear y editar nuevos contenidos (texto, imágenes, vídeo), Integrar y transformar conocimientos y contenidos previos, Crear contenidos multimedia Programas informáticos Saber utilizar la propiedad intelectual y licencia de uso	
			Seguridad	Protege sus herramientas tecnológicas con claves de seguridad, antivirus y previene riesgos digitales.	
			Resolución de problemas	Resuelve problemas, elige correctamente softwares, se actualiza constantemente	

Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Variables	Población y muestra	Enfoque / nivel (alcance) / diseño	Técnica / instrumento
<p>Problema Principal: ¿De qué manera las competencias digitales mejoran la atención al usuario en el Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral, Corte Superior 2022?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la situación actual de la atención al usuario en el Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral, Corte Superior 2022? ¿Cuáles serían las mejores competencias digitales que deben tener los colaboradores del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral, Corte Superior 2022? ¿Cuál son los diseños de modelos de gestión por competencias digitales para mejorar la atención al usuario en Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral, Corte Superior 2022?</p>	<p>Objetivo Principal: Determinar de qué manera las competencias digitales mejoran el módulo civil Corporativo de Litigación Oral, Corte Superior 2022.</p> <p>Objetivos Específicos: Analizar la situación actual de la atención al usuario en el Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral, Corte Superior 2022. Identificar cuáles serían las mejores competencias digitales que deben tener los colaboradores del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral, Corte Superior 2022. Distinguir diseños de modelos de gestión por competencias digitales para mejorar la atención al usuario en el Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral, Corte Superior 2022.</p>	<p>Las competencias digitales, mejoran la atención al usuario en el Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral, Corte Superior de Cajamarca 2022.</p>	<p>Variable independiente Competencias laborales</p> <p>Variable dependiente: Atención al ciudadano</p>	<p>Unidad de Análisis Profesionales del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral, Corte Superior de Cajamarca</p> <p>Población 32 colaboradores de una institución pública</p> <p>Muestra Los mismos de la población</p>	<p>Enfoque de investigación: Cuantitativo</p> <p>Alcance: Descriptivo – Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Anexo 02: Instrumento de atención al usuario



Instrucciones: A continuación, lea atentamente las preguntas que se han planteado para recoger la información de la variable atención al usuario y marque con un aspa (x) una de las tres alternativas

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

N°	Ítems	1	2	3	4	5
	Factor imagen					
1	Los colaboradores poseen vestimenta ideal, de acuerdo al servicio que brinda					
2	La identificación del personal, mediante fotocheck, facilita la atención.					
3	Cuando un colaborador está en contacto con el usuario, en una nueva visita prefiere ser atendido por el mismo servidor					
	Factor humano					
4	Los colaboradores del área poseen las habilidades que el área demanda					
5	La naturaleza del servicio que se brinda requiere de colaboradores que puedan ejercer trabajo a presión					
6	Los colaboradores son capacitados periódicamente sobre los nuevos procedimientos en la gestión					
7	Cuando un colaborador observa insatisfacción en un usuario, tiene el suficiente control emocional para manejar la situación					
8	Los problemas que se presentan en el área son sobre la postergación en la entrega de documentos					
9	El colaborador en la atención al usuario jerarquiza los problemas para dar solución pertinente					
10	Cuando el usuario es reiterativo en el área por incidencia o problemas sin resolver, el colaborador posee las competencias para remediar la situación					
11	El trabajo en equipo es una fortaleza en el área. "Todos suman".					

	Factor tecnológico web					
12	Se cuenta con herramientas tecnológicas ideales que facilitan el servicio					
13	Cuando en la atención diaria se requiere información sistematizada, el sistema lo facilita					
14	La web es una herramienta vital pues el usuario al acceder encuentra la información que requiere					
15	Los horarios en que se atiende al usuario no se afectan con la funcionalidad del soporte tecnológico					
16	La gestión documentaria es ideal en el área pues las herramientas tecnológicas facilitan los procesos					
17	La demanda que se genera en el área es atendida					

Instrumento de competencias digitales



Instrucciones: A continuación, lea atentamente las preguntas que se han planteado para recoger la información de la variable competencias digitales y marque con un aspa (x) una de las tres alternativas

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

N°	Ítems	1	2	3	4	5
	Información					
1	Identifico y selecciono información haciendo uso del internet					
2	Organizo y analizo la información digital					
3	Almacena información en la computadora, laptop, USB u otro dispositivo de almacenamiento					
	Comunicación					
4	Interactúo a través de distintos dispositivos (ordenador, móvil, tableta, etc.) con herramientas digitales (mail, blogs, foros)					
5	Comparto recursos o información a través de herramientas en línea (Slideshare, Scribd, Issuss, YouTube, plataformas educativas, etc.)					
6	Participas y comunicas en entornos digitales con colegas de trabajo (Twitter, Facebook, LinkedIn)					
7	Colaboro en sitios web creando recursos y contenidos (Wikis, Blogger, etc.)					
8	Conozco y aplico las normas de comportamiento en entornos digitales (ciberacoso, webs inapropiadas, lenguaje adecuado, etc.)					
9	Sé cómo presentar y comunicar mi identidad digital (protección de datos personales, gestión de la privacidad, etc.)					
	Creación de contenidos					
10	Se crea y edita contenidos nuevos (textos) con herramientas digitales (Word, Blogger, Wordpress y otros programas)					
11	Edito y elaboro recursos (fotos, videos, sonido, códigos QR) con distintas herramientas tecnológicas					

12	Tengo conocimiento de informática a nivel de usuario (diferencias sistemas operativos, instalas software, configuras funciones de teclado, haces copias de seguridad, etc.)					
13	Sé utilizar los derechos de la propiedad intelectual y las licencias de uso en Internet (Creative Commons, Open Educational Resources, etc.)					
	Seguridad					
14	Protejo mi equipo con antivirus y conoces los sistemas de seguridad digitales					
15	Protejo mis datos personales y tu identidad digital siendo consciente de la información privada que añades a la red					
16	Evito riesgos relacionados con la tecnología: exceso de tiempo expuesto a Internet, adicciones, etc.					
17	Se aplica medidas de ahorro energético, reciclaje de equipos, etc. considerando el impacto de las TIC en el medio ambiente					
	Resolución de problemas					
18	Resuelvo problemas técnicos de dispositivos digitales					
19	Sé qué software elegir para dar respuesta tecnológica al problema en el ordenador como en los dispositivos móviles (smartphone, Tablet)					
20	Intentas innovar en tu campo colaborando en acciones innovadoras a través de la tecnología (proyectos en red, nuevas aplicaciones, herramientas digitales, etc.)					
21	Se actualiza continuamente para mantener y mejorar mi competencia digital					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MURRIEL SANTOLALLA LUIS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "COMPETENCIAS DIGITALES PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL MÓDULO CIVIL CORPORATIVO DE LITIGACIÓN ORAL, CORTE SUPERIOR 2022", cuyo autor es CHAVEZ SILVA FRANZ FERNANDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 12 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MURRIEL SANTOLALLA LUIS ALBERTO DNI: 32130801 ORCID: 0000-0001-8079-3167	Firmado electrónicamente por: MSANTOLALLAL el 19-01-2023 07:02:34

Código documento Trilce: TRI - 0517999